

Landkreis Hildburghausen

**Vergabeverfahren
„Regionalbusverkehr im
Landkreis Hildburghausen“**

Teil A: Leistungsbeschreibung

Februar 2019

Landkreis Hildburghausen

**Vergabeverfahren
„Regionalbusverkehr im
Landkreis Hildburghausen“**

Teil A: Leistungsbeschreibung

Vergabestelle

Landkreis Hildburghausen

Wiesenstraße 18

98646 Hildburghausen

Februar 2019

Inhalt:

1	Allgemeines zum Verfahren	3
1.1	Ermittlung des Angebotspreises	3
1.2	Vergütung der Leistungen	3
1.3	Modifikation des Verkehrsangebotes	3
1.4	Preisfortschreibung	3
2	Begriffsbestimmungen	4
2.1	Auftraggeber	4
2.2	Verkehrsleistung	4
2.3	Fahrt.....	4
2.4	Unpünktliche Abfahrt.....	4
2.5	Fahrtausfall.....	5
2.6	Fahrzeugkategorien.....	5
3	Linien und Fahrplan	6
3.1	Linien.....	6
3.2	Umlaufverknüpfungen	8
3.3	Anschlusssicherung	10
3.4	Fahrten mit Linienabschnitten mit Ein- und Ausstiegsverboten.....	10
3.5	Einsatz von differenzierten Fahrzeuggrößen im Linienverkehr	10
3.6	Anforderungen an die Durchführung des Rufbus-Verkehrs.....	11
3.7	Fahrzeugbedarf und Umlaufbildung	11
3.8	Streckenbesonderheiten	12
3.9	Sondernutzungen	14
4	Vorbereitung und Begleitung der Betriebsaufnahme	16
4.1	Verkehrsaufnahme	16
4.2	Arbeitstreffen	16
4.3	Melde- und Berichtspflichten in der Zeit der Vorbereitung der Betriebsaufnahme.....	16
5	Qualitätsmanagement.....	19
5.1	Grundsätze	19
5.2	Prüfrecht, Qualitätskontrolle und -sicherung	19

5.3	Berichtspflichten des Auftragnehmers	20
5.3.1	Fahrzeugliste	20
5.3.2	Sofort-Meldungen zu besonderen Vorkommnissen	20
5.3.3	Meldungen zu Fahrtausfällen und Störungen.....	21
5.3.4	Monatliche Qualitäts- und Statusberichte	22
5.3.5	Jährlicher Sozialbericht.....	23
5.4	Vertragsstrafen.....	23
5.4.1	Konsequenzen für die Nichtmeldung von Nicht- oder Schlechtleistungen durch den Auftragnehmer	23
5.4.2	Vertragsstrafen für Nichteinhalten von Leistungspflichten und definierten Qualitätsvorgaben	24
5.5	Qualitätssicherung	29
6	Fahrscheinvertrieb	30
6.1	Tarifstruktur.....	30
6.2	Vertriebstechnik.....	30
6.3	Sicherung und Abrechnung der Einnahmen	31
6.4	Fahrscheinkontrollen	31
6.5	Verhalten beim Ausfall der Fahrscheindrucker	32
6.6	Wartung und Reparatur der Vertriebstechnik.....	32
6.7	Tarifänderungen	33
7	Anforderungen für die Verkehrsdurchführung	34
7.1	Allgemeine Grundlagen der Leistungserbringung.....	34
7.1.1	Zusammenarbeit zwischen den Vertragspartnern	34
7.1.2	Vertraulichkeit und Prüfrecht.....	34
7.1.3	Einsatz von Subunternehmern.....	35
7.1.4	Betriebsstätte und verantwortlicher Ansprechpartner auf Seiten des Auftragnehmers	35
7.1.5	Betriebsleitstelle und Erreichbarkeit des Auftragnehmers.....	36
7.1.6	Kundenservicebüro	37
7.1.7	Rufbus-Disposition.....	37

7.2	Ergänzende Leistungspflichten und Qualitätsanforderungen	40
7.2.1	Beschwerdemanagement.....	40
7.2.2	Teilnahme an Sitzungen des Auftraggebers.....	41
7.2.3	Fundsachenmanagement.....	41
7.2.4	Fahrgastzählung	41
7.2.5	Umleitungsmanagement.....	42
7.2.6	Fahrgastinformation und Medienarbeit.....	43
7.2.7	Mitwirkung an der „Datendrehscheibe Thüringen“	44
7.2.8	Datenbereitstellung	44
7.2.9	Haltestelleneinrichtungen	45
7.2.10	Austausch der Fahrgastinformationen an den Haltestellen	46
7.2.11	Gewährleistung des Betriebes und Einhaltung des Fahrplans.....	46
7.2.12	Ersatzbeförderung	47
7.2.13	Austausch von Personal	48
7.2.14	Umweltschutz	48
7.2.15	Busschule	49
7.3	Fahrzeuge	49
7.3.1	Grundsätze	49
7.3.2	Ausstattungsstandards für Fahrzeuge im Linienverkehr.....	50
7.3.3	Ausstattungsstandards für Fahrzeuge für Rufbus-Verkehr	59
7.3.4	Ersatzfahrzeuge	59
7.3.5	Werbung an und in den Fahrzeugen	60
7.3.6	Abnahme der Fahrzeuge vor Betriebsaufnahme	60
7.3.7	Anforderungen an Fahrzeugeinsatz und -zustand	62
7.3.8	Fahrzeugförderung	63
7.4	Fahrpersonal	65
7.4.1	Übernahme des bisher eingesetzten Personals.....	65
7.4.2	Anforderungen an die Fähigkeiten und an das Erscheinungsbild des Fahrpersonals.....	66
7.4.3	Anforderungen an das Verhalten des Fahrpersonals.....	68
7.4.4	Mitarbeiterschulungen und -unterweisungen	69
7.4.5	Entlohnung des Fahrpersonals.....	70
7.4.6	Mitarbeiterliste.....	70

Anlagen

Anlage 1: Fahrpläne und Linienführung Los 1

Anlage 2: Fahrpläne und Linienführung Los 2

<i>Ist in der Leistungsbeschreibung von einer bestimmten Personengruppe die Rede (z.B. Fahrgäste, Mitarbeiter, Fahrer) werden Frauen, Männer und Divergierende gleichermaßen darunter verstanden.</i>

1 Allgemeines zum Verfahren

Die Vergabe umfasst den Regionalbusverkehr im Landkreis Hildburghausen. Die Leistungen werden in zwei Losen vergeben. Es erfolgt bei der Zuschlagserteilung keine Loslimitierung, d.h. der Zuschlag kann für alle Lose auch an einen Bieter erteilt werden.

Seite | 3

1.1 Ermittlung des Angebotspreises

Der Auftragnehmer hat seine Betriebskosten für die nach dieser Leistungsbeschreibung zu erbringenden Leistungen als Nettopreis zu kalkulieren.

Die Kosten sind für ein **Normjahr** zu kalkulieren.

- 195 Verkehrstage „Schultage Montag bis Freitag“
- 57 Verkehrstage „Ferientage Montag bis Freitag“
- 52 Verkehrstage „Samstag“
- 61 Verkehrstage „Sonn- und Feiertage“

Die Betriebskosten sind gemäß der in Teil C dargestellten Kalkulationsblätter zu kalkulieren.

1.2 Vergütung der Leistungen

Die Vergütung der Leistungen im Linienverkehr ist im Verkehrsvertrag geregelt (siehe Teil B).

1.3 Modifikation des Verkehrsangebotes

Die Fortschreibung und Modifikation des Verkehrsangebotes obliegt dem Auftraggeber. Er kann zur Sicherstellung der ausreichenden Verkehrsbedienung Zu- und Abbestellungen zu den hier ausgeschriebenen Verkehrsleistungen (siehe Nr. 2) vornehmen, ohne dass dies der Zustimmung des Auftragnehmers bedarf.

Die Modalitäten für die Zu- und Abbestellungen sowie für die Vergütung von Mehr- oder Minderleistungen sind im Verkehrsvertrag geregelt (siehe Teil B).

1.4 Preisfortschreibung

Die Preisfortschreibung ist im Verkehrsvertrag geregelt (siehe Teil B).

2 Begriffsbestimmungen

2.1 Auftraggeber

Auftraggeber ist der Landkreis Hildburghausen. Ist in der Leistungsbeschreibung von „Auftraggeber“ die Rede, ist ein ggf. vom Auftraggeber beauftragter Dritter (z. B. Regieorganisation des Landkreises) inbegriffen.

2.2 Verkehrsleistung

In der Leistungsbeschreibung werden einheitlich die nachfolgenden Begriffe verwendet.

Die Verkehrsleistungen werden in folgender Form differenziert:

- Die **Grundverkehrsleistungen** sind täglich zu erbringen, sie sind mit fixen Fahrplänen zum Vertragsbeginn festgelegt (siehe Anlagen 1 und 2).
- **Zu- bzw. abbestellte Verkehrsleistungen** sind Leistungen, die vom Auftraggeber nach vertraglich festgelegten Regularien zu-, um- oder abbestellt werden (Regularien siehe Teil B; § 5 des Verkehrsvertrages). Es kann sich dabei z. B. auch um Leistungen handeln, die nur saisonal begrenzt oder nur an bestimmten Wochentagen zu erbringen bzw. nicht mehr zu erbringen sind.
- Bei den **Sondernutzungen** handelt es sich um Verkehre zu unregelmäßigen, zum jetzigen Zeitpunkt nicht planbaren Ereignissen (z. B. Kirmes, Stadtfeste oder soziale Aktionen). Die Bereitstellung von Fahrzeugen und Fahrern für den Auftraggeber unterliegt zeitlichen Beschränkungen (siehe Nr. 3.9 der Leistungsbeschreibung).

2.3 Fahrt

Als „Fahrt“ gilt jeder Einzelkurs differenziert nach Richtung.

2.4 Unpünktliche Abfahrt

Der Betrieb gilt als **unpünktlich**, wenn die Abfahrt nicht in einem Zeitfenster

- im Linienverkehr von bis zu 5,00 Minuten nach der 1. Sekunde der definierten Abfahrtszeit im Linienverkehr bzw. verfrüht vor der 1. Sekunde der festgelegten Abfahrtszeit
- im Rufbusverkehr von bis zu 7,00 Minuten nach der 1. Sekunde der definierten Abfahrtszeit im Linienverkehr bzw. 1,00 Minuten verfrüht vor der 1. Sekunde der festgelegten Abfahrtszeit

erfolgt.

2.5 Fahrtausfall

Eine Fahrt im Linienverkehr (Festbedienung) gilt als ausgefallen, wenn

- sie nicht durchgeführt wurde oder
- nicht alle vorgesehenen Haltestellen angefahren wurden oder
- die Abfahrt an der Starthaltestelle mit einer Verspätung von mehr als 30 Minuten erfolgte oder
- die Abfahrt an einer Haltestelle zu früh erfolgte (Karenzzeit von 60 Sekunden bezogen auf die 1. Sekunde der jeweiligen Fahrplanminute der definierten Abfahrtszeit).

Ist an der letzten Einstiegshaltestelle kein Fahrgast mehr im Bus und auch kein Zustiegender mehr vorhanden, kann die Fahrt beendet werden.

Eine Fahrt im Rufbus-Verkehr gilt als ausgefallen, wenn

- sie trotz Anmeldung mindestens eines Fahrgastes nicht durchgeführt wurde oder
- nicht alle von Fahrgästen angemeldeten Einstiegs- und Ausstiegshaltestellen angefahren wurden oder
- die Abfahrt an von Fahrgästen angemeldeten Einstiegs- und Ausstiegshaltestellen mit einer Verspätung von mehr als 20 Minuten erfolgte oder
- die Abfahrt an einer Einstiegs- und Ausstiegshaltestelle zu früh erfolgte (Karenzzeit von 120 Sekunden bezogen auf die 1. Sekunde der jeweiligen Fahrplanminute der definierten Abfahrtszeit; eine verfrühte Abfahrt im Rufbus-Verkehr ist zulässig, wenn sich alle jeweils angemeldeten Fahrgäste im Fahrzeug befinden).

2.6 Fahrzeugkategorien

Für den Einsatz auf den ausgeschriebenen Linien werden drei Fahrzeugkategorien definiert:

- Die **Regelfahrzeuge** sind ständig einzusetzen und dürfen nur für Werkstattaufenthalte ausgetauscht werden.
- Die **Reservefahrzeuge** werden anstelle der Regelfahrzeuge im Falle von Werkstattzeiten und anderen Ausfallzeiten eingesetzt. Soweit die Reservefahrzeuge vollständig der definierten Ausstattung der Regelfahrzeuge entsprechen, können diese als Regelfahrzeuge eingesetzt werden.
- Ein Ersatzfahrzeug pro Los kann in nicht vorhersehbaren bzw. nicht planbaren Ausnahmefällen beim Ausfall eines Regelfahrzeuges, das nicht durch ein Reservefahrzeug ersetzt werden kann, kurzzeitig eingesetzt werden (siehe Nr. 7.3.4 der Leistungsbeschreibung).

3 Linien und Fahrplan

3.1 Linien

Gegenstand der Leistungsbeschreibung sind die Leistungen zur Verkehrsdurchführung in zwei Losen.

- **Los 1 „Linien 200, 205, 212“**
- **Los 2 „Weiterer Regional- und Stadtverkehr im Landkreis Hildburghausen“**

Tabelle 1: Linien Los 1

Los 1 „Linien 200, 205, 212“	
Linie	Linienführung
200	Hildburghausen – Schleusingen – Suhl
205	Schleusingen – Eisfeld – Coburg (zwischen Eisfeld und Coburg wird die Bundesautobahn 73 befahren)
212	Eisfeld – Bockstadt

Das Los 1 hat pro Normjahr einen Leistungsumfang von

- 688.560,70 Fahrplankilometern Standardlinienbus,
- 8.560,50 km Großraumbus (siehe Nr. 3.5 der Leistungsbeschreibung),
- 9.506,00 Fahrplankilometern Kleinbus und
- maximal 2.419,20 Fahrplankilometern Rufbus.

Tabelle 2: Linien Los 2

Los 2 „Weiterer Regional- und Stadtverkehr im Landkreis Hildburghausen“	
Linie	Linienführung
201	Schleusingen – Altendambach – Suhl
202	Hildburghausen – Schleusingen – Schmiedefeld
203	Masserberg – Schönbrunn – Schleusingen – Suhl
204	Gottfriedsberg – Geisenhöhn – Schleusingen
206	Masserberg – Schnett – Schönbrunn – Masserberg
207	Masserberg – Brattendorf – Hildburghausen
208	Eisfeld – Gießübel
209	Eisfeld – Schnett – Masserberg – Neustadt – Schmiedefeld
210	Eisfeld – Stelzen
211	Poppenwind – Goßmannsrod – Eisfeld
213	Hildburghausen – Hetschbach – Eisfeld

214	Schleusingen – Waldau – Gießübel
216	Hildburghausen – Bad Rodach – Hellingen
217	Hildburghausen – Heldburg – Weitrandsdorf
218	Hildburghausen – Westhausen – Käßlitz
219	Maroldsweisach – Hellingen – Heldburg – Bad Rodach
220	Hildburghausen – Gleichamberg – Römhild
221	Hildburghausen – Römhild – Bad Königshofen
222	Hildburghausen – Dingsleben
223	Themar – St. Bernhard – Hildburghausen
224	Themar – Wachenbrunn
225	Schleusingen – Themar – Eichenberg
226	Suhl – Schleusingen – Themar
236	Stadtverkehr Hildburghausen
263	Hildburghausen – Hetschbach – Veilsdorf – Goßmannsrod – Crock – Eisfeld
265	Hildburghausen – Eishausen – Streufdorf – Heldburg – Hellingen
268	Schleusingen – Merbelsrod – Brattendorf – Crock – Sachsenbrunn – Stelzen

Das Los 2 hat pro Normjahr einen Leistungsumfang von

- 1.842.989,40 Fahrplankilometern Standardlinienbus,
- 29.562,00 km Großraumbus (siehe Nr. 3.5 der Leistungsbeschreibung),
- 113.484,70 Fahrplankilometern Kleinbus und
- maximal 118.647,30 Fahrplankilometern Rufbus.

Es wird darauf hingewiesen, dass sich die ausgeschriebenen Verkehrsleistungen bzgl. Linienführung und Fahrplan teilweise von den zum aktuellen Zeitpunkt im Regionalbusverkehr gefahrenen Leistungen unterscheiden.

Die ausgeschriebenen Linien befahren durchgängig Strecken, die bereits im heutigen Regionalverkehr genutzt werden. Es sind keine neuen Streckenführungen vorgesehen. Der Auftragnehmer hat ungeachtet dieser Randbedingung rechtzeitig vor der Verkehrsaufnahme die Strecken zu befahren und die Nutzbarkeit der Straßen und Anlagen mit den von ihm für den Einsatz geplanten Fahrzeugen zu prüfen. Der Auftraggeber ist unverzüglich über die vom Auftragnehmer ggf. festgestellten Konfliktpunkte zu informieren.

Die Fahrpläne, Linienführungen und Haltestellen sind losweise in den Anlagen 1 bis 2 dargestellt.

3.2 Umlaufverknüpfungen

Die nachfolgend aufgelisteten, für die Angebotsnutzung von Fahrgästen relevanten Fahrtenverknüpfungen bzw. Umlaufverknüpfungen sind vom Auftragnehmer zwingend zu berücksichtigen (Details siehe Fahrplantabellen Anlagen 1 bis 2).

Seite | 8

Tabelle 3: Umlaufverknüpfungen Los 1

Linien	Verknüpfte Fahrten
205 + 200	Fahrt 33 der Linie 205 und Fahrt 33 der Linie 200

Tabelle 4: Umlaufverknüpfungen Los 2

Linien	Verknüpfte Fahrten
207 + 203	Fahrt 05 (nur Schule) der Linie 207 und Fahrt 05 der Linie 203 (nur Schule)
210	Fahrten 14 (nur Schule) und 13 (nur Schule)
210	Fahrten 16 und 15
210	Fahrten 20 und 19
210	Fahrten 22 und 21
214 + 207	Fahrt 01 (nur Schule) der Linie 214 und Fahrt 03 (nur Schule) der Linie 207
214 + 207	Fahrt 05 (nur Schule) der Linie 214 und Fahrt 07 (nur Schule) der Linie 207
214 + 207	Fahrt 04 (nur Schule) der Linie 214 und Fahrt 12 (nur Schule) der Linie 207
216	Fahrten 06 und 07
216	Fahrten 08 und 09
216	Fahrten 10 und 11
216	Fahrten 12 und 13
216	Fahrten 14 und 15
216	Fahrten 16 und 17
216	Fahrten 18 und 19
216 + 217	Fahrten 22 (Samstag) der Linie 216 und Fahrt 33 (Rufbus Samstag) der Linie 217 und Fahrt 23 (Samstag) der Linie 216
216 + 217	Fahrten 24 (Samstag) der Linie 216 und Fahrt 37 (Rufbus Samstag) der Linie 217 und Fahrt 25 (Samstag) der Linie 216
216 + 217	Fahrten 28 (Sonntag) der Linie 216 und Fahrt 41 (Rufbus Sonntag) der Linie 217 und Fahrt 31 (Sonntag) der Linie 216
216 + 217	Fahrten 30 (Sonntag) der Linie 216 und Fahrt 45 (Rufbus Sonntag) der Linie 217 und Fahrt 33 (Sonntag) der Linie 216
217 + 265	Fahrt 11 (nur Schule) der Linie 217 und Fahrt 01 (nur Schule) der Linie 265
217 + 218	Fahrt 19 (nur Schule) der Linie 217 und Fahrt 23 (nur Schule) der Linie 218
217	Fahrten 14 (nur Schule) und 21 (nur Schule)

218 + 220	Fahrt 01 der Linie 218 und Fahrt 01 der Linie 220
220	Fahrten 19 (nur Schule) und 20 (nur Schule)
220	Fahrten 25 (nur Schule) und 28 (nur Schule)
220	Fahrten 08 (nur Schule) und 07 (nur Schule)
220 + 221	Fahrt 22 (nur Ferien) der Linie 220 und Fahrt 24 der Linie 221
220 + 221	Fahrt 24 (nur Schule) der Linie 220 und Fahrt 24 der Linie 221
221 + 220	Fahrt 09 der Linie 221 und Fahrt 11 der Linie 220
221 + 220	Fahrt 13 der Linie 221 und Fahrt 13 der Linie 220
221 + 222	Fahrt 02 der Linie 221 und Fahrt 01 der Linie 222
221 + 222	Fahrt 18 der Linie 221 und Fahrt 11 der Linie 222
222 + 220	Fahrt 06 (nur Schule) bzw. Fahrt 08 (nur Ferien) der Linie 222 und Fahrten 14 und 21 der Linie 220
222 + 221	Fahrt 10 (nur Ferien) der Linie 222 und Fahrt 23 (nur Ferien) der Linie 221
222 + 221	Fahrt 14 der Linie 222 und Fahrt 27 der Linie 221
223 + 236	Fahrt 01 (nur Schule) der Linie 223 und Fahrt 01 (nur Schule) der Linie 236
223 + 236	Fahrt 03 (nur Ferien) der Linie 223 und Fahrt 03 (nur Ferien) der Linie 236
223 + 236	Fahrt 05 der Linie 223 und Fahrt 05 der Linie 236
223 + 236	Fahrt 07 (nur Dienstag und Donnerstag) der Linie 223 und Fahrt 11 (nur Dienstag und Donnerstag) der Linie 236
223 + 236	Fahrt 09 der Linie 223 und Fahrt 13 der Linie 236
223	Fahrten 08 (nur Dienstag, Donnerstag und Freitag) und 05
225	Fahrten 10 (nur Donnerstag) und 15 und 17 (nur Donnerstag)
225 + 226	Fahrt 24 (nur Schule) der Linie 225 und Fahrt 07 der Linie 226
225 + 226	Fahrt 30 (nur Schule) der Linie 225 und Fahrt 18 (nur Schule) der Linie 226
225	Fahrten 34 und 31
226	Fahrten 03 und 08 (nur Dienstag, Donnerstag und Freitag)
226	Fahrten 05 (nur Dienstag, Donnerstag und Freitag) und 12
236 + 223	Fahrt 06 (nur Dienstag und Donnerstag) der Linie 236 und Fahrt 10 der Linie 223 (nur Dienstag und Donnerstag)
236 + 223	Fahrt 12 der Linie 236 und Fahrt 12 der Linie 223
236 + 223	Fahrt 18 (nur Schule) der Linie 236 und Fahrt 16 (nur Schule) der Linie 223
236 + 223	Fahrt 22 (nur Schule) der Linie 236 und Fahrt 20 (nur Schule) der Linie 223
236 + 223	Fahrt 24 (nur Ferien) der Linie 236 und Fahrt 18 (nur Ferien) der Linie 223
236 + 223	Fahrt 26 der Linie 236 und Fahrt 22 der Linie 223
265 + 217	Fahrt 06 der Linie 265 (nur Schule) und Fahrt 22 der Linie 217 (nur Schule)
268	Fahrten 01 (nur Schule) und 02 (nur Schule)

268 + 210	Fahrt 09 (nur Schule) der Linie 268 und Fahrt 13 (nur Schule) der Linie 210
268 + 209	Fahrt 04 (nur Schule) der Linie 268 und Fahrt 03 der Linie 209

3.3 Anschlusssicherung

Die in den Fahrplantabellen (Anlagen 1 bis 2) als Fußnoten dargestellten Anschlussbindungen (z.B. „in A-Dorf Anschluss von Linie 2XX“) sind vom Auftragnehmer abzusichern.

Die Regelungen zum Verhalten im Falle von Verspätungen sind in Nr. 7.2.11 der Leistungsbeschreibung zu finden.

Im Rahmen des gemeinsamen ITCS Südthüringen sind die Anschlüsse losübergreifend und verkehrsunternehmensübergreifend abzusichern.

3.4 Fahrten mit Linienabschnitten mit Ein- und Ausstiegsverboten

Auf einzelnen Fahrten der ausgeschriebenen Linien bestehen Linienabschnitte, deren Haltestellen nur zum Einstieg bzw. nur zum Ausstieg bedient werden. Der Bedarf zum Aussteigen wird dabei von den Fahrgästen im Bus beim Fahrer angemeldet.

Weitere ggf. vom Auftraggeber vorgegebene Bedienverbote sind vom Auftragnehmer im Betrieb umzusetzen.

3.5 Einsatz von differenzierten Fahrzeuggrößen im Linienverkehr

Die Leistungen im Linienverkehr sind grundsätzlich mit Linienbussen mit einer Kapazität von mind. 75 Fahrgastplätzen zu erbringen. Ausnahmen bestehen auf einzelnen Fahrten, auf denen bedingt durch

- eine geringe Fahrgastnachfrage Kleinbusse (mindestens zehn Sitzplätze zur Fahrgastbeförderung sowie Anforderungen entsprechend Nr. 7.3.3 der Leistungsbeschreibung) zum Einsatz kommen können (Fahrten, die in den Fahrplantabellen (Anlagen 1 bis 2) mit „K“ gekennzeichnet sind),
- den erhöhten Beförderungsbedarf im Schulverkehr Fahrzeuge mit mindestens 90 Fahrgastplätzen, davon 55 Sitzplätze, eingesetzt werden müssen (siehe Tabelle 4).

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass auf den in den Fahrplantabellen gekennzeichneten Fahrten der Einsatz von Kleinbussen keine zwingende Vorgabe ist.

Tabelle 5: Fahrten mit erforderlichen Beförderungskapazitäten von mindestens 95 Fahrgastplätzen im Los 1

Linie	Fahrt
205	05 und 20

Tabelle 6: Fahrten mit erforderlichen Beförderungskapazitäten von mindestens 95 Fahrgastplätzen im Los 2

Linie	Fahrt
217	07, 14 und 21
221	10 und 19

3.6 Anforderungen an die Durchführung des Rufbus-Verkehrs

Das vom Auftragnehmer als Grundverkehrsleistung zu erbringende Fahrleistungsprogramm beinhaltet im Los 2 u. a. auch die Durchführung von Fahrten als Rufbus-Verkehr. Beim Rufbus-Verkehr handelt es sich um einen nachfragegesteuerten Verkehr mit folgenden Merkmalen:

- Bedienung nur nach vorheriger Anmeldung durch die Fahrgäste (telefonisch über die vom Auftraggeber kommunizierte Telefonnummer oder schriftlich),
- linienorientierte Bedienung,
- Ein- und Ausstieg an den festgelegten Haltestellen

Die Anforderungen an die Fahrzeuge im Rufbus-Verkehr sind in Nr. 7.3.3 der Leistungsbeschreibung dargestellt. Vom Auftragnehmer können für den Rufbus-Verkehr auch Linienbusse nach Nr. 7.3.2 der Leistungsbeschreibung eingesetzt werden.

3.7 Fahrzeugbedarf und Umlaufbildung

Die Umlaufbildung und die Pausengestaltung ist Sache des Auftragnehmers. Er kann die Fahrzeuge auch im Umlaufverbund mit anderen, nicht zu den hier beschriebenen Verkehrsleistungen gehörenden Linien (z.B. im freigestellten Schülerverkehr), in für ihn optimalen Umläufen sowie weiterhin auch im Gelegenheitsverkehr einsetzen.

Bei der Umlauf- und Dienstplanung hat der Auftragnehmer abzusichern, dass bei einer Arbeitszeit von über sechs Stunden am Tag vom betroffenen Fahrpersonal mindestens eine Pause in einem Pausenraum mit WC verbracht werden kann. Dazu sind im Bedienungsgebiet ausreichend geeignete Pausenräume vorzuhalten.

Der Auftragnehmer hat seine aktuelle, verbindliche **Fahrzeug-Umlaufplanung** (inkl. der Standorte für die Pausendurchführung) der Linien im beauftragten Los spätestens 4 Wochen vor Vertragsbeginn bzw. drei Werktage vor Leistungsänderungen dem Auftraggeber in digitaler Form (PDF) vorzulegen. Änderungen in der Umlaufplanung sind dem Auftraggeber bis spätestens drei Werktage vor Inkrafttreten in digitaler Form (PDF) vorzulegen (Umlaufplanung mit Erläuterung/ Kennzeichnung der Änderung).

3.8 Streckenbesonderheiten

Folgende Beschränkungen auf Bundes-, Landes-, Kreis- und Gemeindeverbindungsstraßen im Landkreis Hildburghausen sind ggf. zu beachten.

Tabelle 7: Durchfahrtshöhen unter Brücken

Straße	Abschnitt	Beschränkung
K 530	Eisfeld – Heid	3,00 m
Gemeindeverbindungsstraße	Grimmelshausen – Kloster Veßra	3,00 m

Tabelle 8: Brückenlasten

Straße	Abschnitt	Beschränkung
L 2671	Gellershausen – L 1134	24,00 t
CO 19	Gemünda – Gehegsmühle	16,00 t

Tabelle 9: Steigungen/ Gefällestrecken größer/ gleich 10 %

Straße	Abschnitt
B 89	Eisfeld – Harras
B 281	Saargrund – Siegmundsburg
L 2675	Heldburg – Bad Colberg
L 1133	Leimrieth – Bedheim
L 2638	Waldau – Hinternah
L 2052	Masserberg – Fehrenbach
L 1134	Sophienthal – Steinfeld
L 1134	Sophienthal – Hildburghausen
L 2053	Waffenrod – Einsiedel
L 1138	Gießübel – Schwalbenhaupt
L 2628	Wachenbrunn – Themar
L 2633	Gethles – Ahlstädt
L 2633	Bischofrod – Ahlstädt
L 2633	Bischofrod – Eichenberg
L 2633	Eichenberg – Grub
L 2633	Oberstadt – Grub
K 502	Poppenhausen – Käßlitz
K 503	Westhausen – Streufdorf
K 508	Mönchshof – Römhild
K 511	Zeilfeld – Reurieth
K 510	Dingsleben – St. Bernhard – Beinerstadt – Themar
K 516	Marisfeld – Schmeheim
K 519	Waldau – Steinbach
K 522	Heubach – Schnett
K 524	Wiedersbach – Oberrod
K 525	Weitersroda – Bürden – Brünn
K 528	Schirnrod – Stelzen
K 531	Veilsdorf – Hetschbach
Gemeindeverbin- dungsstraße	Roth – Buchenhof
Gemeindeverbin- dungsstraße	Schmeheim – Oberstadt

Tabelle 10: Für Fahrzeuge im Regelbetrieb nicht zu befahrene Straßen*

Gemeindeverbindungsstraßen	Umfahrung
Schweickershausen – Hellingen	Schweickershausen – Rieth – Hellingen
Lindenau – Ummerstadt	Lindenau – Autenhausen – Gemünda – Ummerstadt
Poppenhausen – Einöd	Poppenhausen – Hellingen – Heldburg – Einöd
Brattendorf – Oberwind	Brattendorf – Brünn – Crock – Oberwind
Geisenhöhn – Gottfriedsberg	Geisenhöhn – L 1134 – Gottfriedsberg
Reurieth – Ebenhards	Reurieth – B 89 – Ebenhards

* Im Rahmen von baustellenbedingten Umleitungsverkehren kann ein Befahren der Gemeindeverbindungsstraßen von der zuständigen Behörde auf Antrag gestattet werden.

Tabelle 11: Zur Erfüllung des Fahrplans vom Verkehrsunternehmen einzuholende Sondergenehmigungen:

Strecke	Einschränkung
Weitersroda – Heßberg	Verbot für Kfz zulässiges Gesamtgewicht (zGG) > 7,5 t
Neuhof – Krz. Ahlstädt	Verbot für Kfz zGG > 7,5 t
Trostadt – Reurieth	Verbot für Kfz zGG > 7,5 t
B 89 – Ehrenberg	Verbot für Kfz aller Art
Stadt Hildburghausen ▪ Am Goldbach ▪ Max-Michaelis-Str. ▪ Am Stadtrand ▪ Am Friedhof ▪ Seminarstr. ▪ Oberes Kleinodsfeld ▪ Hertelstraße ▪ Krumme Hohle ▪ Wallrabs Ort ▪ Obere Gasse ▪ Rote Leite	

Weitere Einschränkungen

Die Wendeschleife Hetschbach ist nur für Kleinbusse geeignet.

3.9 Sondernutzungen

Der Auftragnehmer stellt gegen Kostenerstattung dem Auftraggeber Fahrzeuge, inkl. Fahrpersonal, für unregelmäßige Sondernutzungen (z. B. Großveranstaltungen, Stadtfeste, soziale Aktionen) zur Verfügung. Diese Sondernutzungen werden im Los 1 beschränkt auf das Bedienungsgebiet des Loses durchgeführt, im Los 2 können sie im gesamten Kreisgebiet durchgeführt werden. Die Sondernutzungen beschränken sich pro Los insgesamt auf bis zu 10 Tage im Jahr.

Dabei kann es sich ausdrücklich auch um Betriebszeiten außerhalb der in der Grundverkehrsleistung beschriebenen Verkehrszeiten handeln (auch Nachtbedienung).

Für diese zusätzlichen Sondernutzungen sind je Los

- bis zu siebenmal im Jahr
- an jeweils bis zu vier Tagen und Nächten in Folge
- bis zu 10 Fahrzeuge inklusive Fahrpersonal zur Verfügung zu stellen.

Seite | 15

Aufträge gehen dem Auftragnehmer bis spätestens vier Wochen vor der Nutzung schriftlich zu.

Die Kosten der Sondernutzungen werden mit dem vom Auftragnehmer im Angebot verbindlich genannten Kostensätzen für die Verkehrsleistungen zusätzlich vergütet (siehe Teil C Kalkulationstabelle).

Die Sondernutzungen gehen nicht in die Bilanz der jährlich möglichen Zu- und Abbestellungen ein (siehe § 5 des Verkehrsvertrags).

4 Vorbereitung und Begleitung der Betriebsaufnahme

4.1 Verkehrsaufnahme

Der Auftragnehmer hat die pünktliche Aufnahme des Linienverkehrs zum **01.01.2020** mit vollumfänglicher Erfüllung der in dieser Leistungsbeschreibung beschriebenen Qualitäten abzusichern. Erforderlich sind dazu im Vorfeld der Verkehrsaufnahme insbesondere Probefahrten auf den einzelnen Strecken und eine umfassende Einweisung des gesamten Fahrpersonals.

4.2 Arbeitstreffen

Vor der Betriebsaufnahme werden bis zu vier halbtägliche Arbeitstreffen (bis zu vier Stunden) durchgeführt. In den ersten sechs Monaten nach der Betriebsaufnahme finden monatlich Arbeitstreffen (bis zu drei Stunden) statt. Diese Gespräche dienen der Qualitätssicherung in der Vorbereitungs- und Startphase.

Kommt der Auftragnehmer seiner Pflicht zur Teilnahme an den Arbeitstreffen nicht nach, werden Vertragsstrafen nach Nr. 5.4 der Leistungsbeschreibung fällig.

4.3 Melde- und Berichtspflichten in der Zeit der Vorbereitung der Betriebsaufnahme

Über gravierende Probleme in der Zeit der Vorbereitung der Betriebsaufnahme, welche absehbar eine termin- und qualitätsgerechten Betriebsaufnahme gefährden können, ist der Auftraggeber unverzüglich zu informieren.

Der Auftragnehmer hat in der Zeit der Betriebsvorbereitung zudem folgende Pflichten:

- Der Auftragnehmer hat **monatlich** in Form von schriftlichen Kurzberichten über den Stand der Betriebsvorbereitung zu berichten.
- Spätestens **acht Wochen nach Zuschlagserteilung** ist die Fahrzeuganschaffung in Form der Kopie eines Kauf- oder Leasingvertrages sowie die Vorbereitung der Vorrüstung für die Fahrscheindrucker in Form einer Eigenerklärung nachzuweisen. Bereits vorhandene Fahrzeuge sind mit Kopie des Fahrzeugscheins nachzuweisen.
- **Drei Monate** vor Verkehrsaufnahme ist schriftlich der Stand der Vorbereitung der Betriebsaufnahme dem Auftraggeber in Form einer verbindlichen Erklärung mitzuteilen (Fahrzeugbeschaffung (auch Fahrzeuge für Verstärkerverkehr), Personaleinstellung, Probleme).

- **Vier Wochen** vor Betriebsaufnahme sind die Standorte, auf denen der Auftragnehmer Fahrzeuge außerhalb der Betriebszeiten abstellen wird, verbindlich mitzuteilen. Stellt der Auftragnehmer seine Fahrzeuge bei Dritten ab, ist dies mit Nennung des Grundstückseigentümers bzw. -mieters mitzuteilen. Erfolgt die Wartung, Reinigung und/ oder Reparatur an anderen Standorten als an seiner Betriebsstätte, ist ebenfalls eine Mitteilung zu diesen Standorten erforderlich. Zu diesem Zeitpunkt ist dem Auftraggeber schriftlich zu bestätigen, dass die Linienwege begutachtet und im Zweifelsfall mit für den Betrieb vorgesehenen Fahrzeugen abgefahren wurden. Sind Probleme im Hinblick auf die Befahrbarkeit der Strecken erkennbar, so sind diese dem Auftraggeber unverzüglich mitzuteilen.

Des Weiteren hat der Auftragnehmer zu diesem Zeitpunkt dem Auftraggeber seine aktuelle, verbindliche Fahrzeug-Umlaufplanung der Linien im beauftragten Bündel (inkl. der Standorte für die Pausendurchführung nach Nr. 3.7 der Leistungsbeschreibung) vorzulegen.

- Der Auftragnehmer hat spätestens **14 Tage** vor Betriebsaufnahme die betrieblichen Vorbereitungen mit Fahrzeugbeschaffung, Personaleinstellung, Mitarbeiterschulung und Probefahrten abzuschließen und dies dem Auftraggeber schriftlich zu bestätigen. Die Fahrzeuge sind rechtzeitig straßenverkehrsbehördlich anzumelden, damit Probefahrten in ausreichendem Umfang durchgeführt werden können. 14 Tage vor Betriebsaufnahme sind weiterhin dem Auftraggeber schriftlich die auf den ausgeschriebenen Linien eingesetzten Fahrzeuge zu melden (Angaben entsprechend der „Fahrzeugliste“, siehe Nr. 5.3.1 der Leistungsbeschreibung). Für jedes Fahrzeug sind eine Kopie des Fahrzeugscheins und der Nachweis der Haftpflichtversicherung (siehe Teil B – § 15 des Verkehrsvertrages) beizufügen.

Die erforderlichen Probefahrten sind spätestens vier Wochen vor Betriebsaufnahme zu beginnen. Die Durchführung der Probefahrten ist zu protokollieren und ggü. dem Auftraggeber nachzuweisen. Jede im Linienbetrieb bediente Strecke und Teilstrecke ist für die Fahrerschulung mindestens zweimal je Bedienungsrichtung zu befahren

Folgende weitere Pflichten bestehen für den Auftragnehmer in der **Vorbereitungs- und Startphase**:

- Benennung eines „**Projektleiters**“ mit ausreichender, dem Projekt angemessener Entscheidungskompetenz und Vor-Ort-Präsenz spätestens zwei Wochen nach Zuschlagserteilung (dieser Projektleiter muss nicht dem „verantwortlichen Ansprechpartner“ entsprechend Nr. 7.1.4 der Leistungsbeschreibung entsprechen),
- doppelte Besetzung der Leitstelle zu den in Nr. 7.1.5 definierten Besetztzeiten in den ersten vier Wochen nach Betriebsstart,
- in den ersten vier Wochen nach Betriebsstart Vorhalten von zusätzlichen Fahrzeugen (im Los 1 mind. ein Fahrzeug, im Los 2 mind. drei Fahrzeuge) inkl. Fahrer innerhalb der Betriebszeiten als Einsatzreserve bei Verspätungen.

Kommt der Auftragnehmer seiner Meldepflicht nicht nach, werden Vertragsstrafen nach Nr. 5.4.2 der Leistungsbeschreibung fällig.

Ab vier Wochen vor der Betriebsaufnahme zum Beginn des Leistungszeitraums bzw. jeweils vor Inbetriebnahme eines Fahrzeuges hat der Auftraggeber das Recht, den Zustand der vom Auftragnehmer für den Einsatz vorgesehenen Fahrzeuge durch einen Sachverständigen prüfen zu lassen (siehe Nr. 7.3.6 der Leistungsbeschreibung).

5 Qualitätsmanagement

5.1 Grundsätze

Der Auftragnehmer ist für die regelmäßige Kontrolle der Leistungs- und Qualitätserfüllung zuständig. Er dokumentiert wahrheitsgemäß die Nichteinhaltung der definierten Leistungs- und Qualitätspflichten in Berichten (siehe Nr. 0 der Leistungsbeschreibung).

Seite | 19

Bei Nichteinhaltung der definierten Leistungs- und Qualitätspflichten (Nicht- oder Schlechtleistungen) vermindert sich die Vergütung (siehe Teil B – §§ 10 ff. des Verkehrsvertrages).

Nicht- oder Schlechtleistungen können festgestellt werden durch:

- Meldungen durch den Auftragnehmer (siehe Nrn. 5.3.2, 5.3.3, 0 der Leistungsbeschreibung),
- verdeckte oder offene Kontrolle durch Mitarbeiter des Auftraggebers (siehe Nr. 5.2 der Leistungsbeschreibung sowie Teil B – § 10 Abs. 2 des Verkehrsvertrages)
- und/ oder durch eine Kundenbeschwerden.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, etwaige von ihm eingesetzte Subunternehmer und Verleihunternehmer in die Prozesse des Qualitätsmanagements vollumfänglich einzubeziehen.

5.2 Prüfrecht, Qualitätskontrolle und -sicherung

Der Auftraggeber hat das Recht, kassendienstliche Kontrollen bei den Fahrern durchzuführen sowie die Einsatzpläne und Fahrtenblätter des Fahrpersonals und die Daten von fahrzeugseitigen Aufzeichnungsgeräten auf die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen und der vertraglichen Vereinbarungen zu prüfen. Der Auftraggeber verpflichtet sich zur Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz. Die Aufgaben und Pflichten des Unternehmers nach den gesetzlichen Vorschriften bleiben hiervon unberührt.

Der Auftragnehmer erhält einen Monat vor Verkehrsaufnahme eine Liste der Mitarbeiter des Auftraggebers bzw. beauftragter Dritter, die zu Kontrollen berechtigt sind. Die Personen können dem Fahrpersonal in einer Fahrerbesprechung o. ä. persönlich vorgestellt werden. Über Veränderungen bei den berechtigten Mitarbeitern wird der Auftragnehmer zwei Wochen vorher schriftlich informiert.

Der Auftragnehmer hält sein Personal an, kooperativ an den Kontrollen des Auftraggebers mitzuwirken.

Die in der Leistungsbeschreibung definierten Qualitätsstandards sind durch den Auftragnehmer selbstständig zu überwachen. Es sind Maßnahmen zur Sicherung und ggf. zur Erhöhung der Qualität zu ergreifen.

Der Auftraggeber hat das Recht in die Kontrollen auch etwaige vom Auftragnehmer eingesetzte Subunternehmer und Verleihunternehmer mit einzubeziehen. Dies gilt auch für Kontrollen auf dem Betriebshof zu den Betriebszeiten.

5.3 Berichtspflichten des Auftragnehmers

5.3.1 Fahrzeugliste

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber spätestens 14 Tage vor Betriebsaufnahme eine Liste der für den Einsatz auf den ausgeschriebenen Linien vorgesehenen Fahrzeuge mit nachfolgenden Angaben zur Verfügung zu stellen (inkl. Kopien der Fahrzeugscheine und Nachweis des Fahrzeugversicherungsschutzes):

- Hersteller/ Fabrikat, Typenbezeichnung,
- Erstzulassung,
- Euro-Norm,
- amtliches Fahrzeugkennzeichen,
- Fahrgestell-Nummer,
- Anzahl Sitz- und Stehplätze,
- Kilometerstand,
- Ausstattung.

Diese Liste muss während der Vertragslaufzeit fortgeschrieben werden. Veränderungen am Fahrzeugbestand sind dem Auftraggeber innerhalb von drei Arbeitstagen schriftlich als Fortschreibung der Liste mitzuteilen. Es dürfen vom Auftragnehmer ausschließlich die gemeldeten Fahrzeuge eingesetzt werden.

Der planmäßige Austausch der auf den Verstärkerfahrten eingesetzten Fahrzeuge, welche nicht mehr den Anforderungen hinsichtlich dem Fahrzeugalter entsprechen, ist dem Auftraggeber einen Monat im Voraus mitzuteilen.

Anfänglich angebotene Standards, die über die definierten Anforderungen hinausgehen, müssen nicht für die Restvertragslaufzeit gewährleistet werden.

Dem Auftraggeber ist auf Verlangen der Kfz.-Schein für das betreffende Fahrzeug im Original vorzulegen.

5.3.2 Sofort-Meldungen zu besonderen Vorkommnissen

Der Auftragnehmer hat unverzüglich per E-Mail (ggf. nach gesonderter Festlegung durch den Auftraggeber zusätzlich über ein anderes elektronisches Kommunikationsmedium) den Auftraggeber über

- Betriebsvorkommnisse, die ein öffentliches Aufsehen erregen,
 - Unfälle, bei denen ein Mensch getötet oder schwer verletzt worden ist,
 - Betriebsstörungen, die Veränderung der Linienführung zur Folge haben,
-

- Betriebsstörungen, die voraussichtlich länger als 24 Stunden dauern,
- Verkehrseinstellungen infolge höherer Gewalt,
- Störungen, welche die Befahrung von Linienwegen behindern (z. B. Tagesbaustellen),
- weitere gravierende Vorkommnisse, wie Belästigung von Fahrgästen und Übergriffe

zu unterrichten.

Zusätzlich ist unverzüglich eine ggf. vom Auftraggeber benannte Institution (z. B. ein Callcenter) über Betriebsstörungen, temporäre Fahrplanänderungen o. Ä. sowie deren Umfang und voraussichtliche Dauer per E-Mail und/ oder eine vom Auftraggeber benannte Internetplattform oder einen Messengerdienst zu informieren.

5.3.3 Meldungen zu Fahrtausfällen und Störungen

Der Auftragnehmer hat bis 08:00 Uhr per E-Mail den Auftraggeber über die Vollständigkeit und Pünktlichkeit der Betriebsaufnahme durch alle Fahrdienste zu informieren.

Der Auftragnehmer hat bis 12:00 Uhr am Nachfolgetag bzw. am nächsten Geschäftstag per E-Mail den Auftraggeber über

- ausgefallene Fahrten (Definition siehe oben Nr. 2.5),
- Betriebsunterbrechungen mit Begründung (siehe Nr. 7.2.11),
- gravierende Störungen bei den Fahrzeugen und Fahrzeugausfälle (mit Nennung der Kennzeichen),
- gravierende Abweichungen von den definierten Standards
- Schäden, fehlenden Fahrgastinformationen, gravierende Verschmutzungen u.Ä. an den Haltestellen (soweit diese vom Auftragnehmer bzw. sein Personal festgestellt wurden)

zu unterrichten.

Die Meldungen enthalten mindestens folgende Angaben:

- Liniennummer, Richtung und Streckenabschnitt
 - Zeitpunkt und Dauer des Ausfalls,
 - Grund des Ausfalls,
 - Angaben über Ersatzverkehre.
-

5.3.4 Monatliche Qualitäts- und Statusberichte

Der Auftragnehmer hat monatlich bis zum 5. Kalendertag des Folgemonats einen kurzgefassten, wahrheitsgemäßen Qualitäts- und Status-Bericht für den Auftraggeber mit folgenden Inhalten zu erstellen:

- Auffälligkeiten in der Auslastung der Kapazitäten (Überlastungen, aber auch Überkapazitäten),
- Probleme mit der Pünktlichkeit (z.B. regelmäßige Verkehrsbehinderungen und damit verbunden regelmäßige Verspätungen mit mehr als fünf Minuten),
- Veränderungen Personal (namentliche Nennung),
- größere Beschädigungen bei den Fahrzeugen,
- Veränderungen bei den Standorten, auf denen die Fahrzeuge abgestellt werden (Veränderungen gegenüber der Meldung zur Verkehrsaufnahme, siehe Nr. 4.3 der Leistungsbeschreibung),
- Veränderungen bei den Fahrzeugen (Veränderungen gegenüber der Meldung der Fahrzeuge zur Verkehrsaufnahme entsprechend Fahrzeugliste in Nr. 5.3.1 der Leistungsbeschreibung),
- km-Stand der einzelnen Fahrzeuge (im letzten Bericht eines Quartals),
- Zusammenfassung der Fahrtausfälle¹ sowie der sonstigen Nicht- und Schlechtleistungen² mit Relevanz für die Verminderung der Vergütung entsprechend Nr. 5.1 und 5.2 der Leistungsbeschreibung (Zeitpunkt und Art und Dauer, Grund, ausgefallene Fahrplankilometer und Fahrplanstunden),
- Fahrten mit Ersatzfahrzeugen (entsprechend Nr. 7.3.4 der Leistungsbeschreibung),
- Ausfall der Fahrscheindrucker mit ersatzweisem Handverkauf,
- Dokumentation der beim Auftragnehmer eingegangenen Beschwerden,
- sonstige Unregelmäßigkeiten und Besonderheiten.

¹ Definition „Fahrtausfall“: siehe Nr. 4.2.10 der Leistungsbeschreibung

² Als „Schlechtleistung“ wird die Erbringung der Verkehrsleistung mit einer Qualität unterhalb der in der Leistungsbeschreibung festgelegten Anforderungen definiert.

5.3.5 Jährlicher Sozialbericht

Der Auftragnehmer hat jeweils bis zum 31.01. für das jeweilige Vorjahr ein Sozialbericht vorzulegen. In diesem ist die Einhaltung der nachfolgenden Vorgaben zu dokumentieren:

- Entlohnung des Personals (siehe Nr. 7.4.5),
- Möglichkeit zur Durchführung von Pausen in Pausenräumen mit sanitären Einrichtungen (siehe Nr. 3.7),
- Mitarbeiterschulungen (siehe Nr. 7.4.4),
- sonstige personal-/ sozialschützende gesetzliche Regelungen.

Seite | 23

Der Sozialbericht ist von der Geschäftsführung, dem Verkehrsleiter und der Arbeitnehmervertretung zu unterzeichnen.

5.4 Vertragsstrafen

5.4.1 Konsequenzen für die Nichtmeldung von Nicht- oder Schlechtleistungen durch den Auftragnehmer

Der Auftragnehmer hat entsprechend Nr. 5.3 der Leistungsbeschreibung

- ausgefallene Fahrten, gravierende Störungen bei den Fahrzeugen und Fahrzeugausfälle sowie gravierende Abweichungen von den definierten Standards bis 12:00 Uhr am Nachfolgetag bzw. am nächsten Arbeitstag per E-Mail den Auftraggeber zu melden,
- Fahrtausfälle sowie die sonstigen Nicht- und Schlechtleistungen in seinen monatlichen Qualitäts- und Status-Berichten zu dokumentieren.

Soweit die Meldungen bzw. die Qualitäts- und Statusberichte des Auftragnehmers Mängel seiner Leistung unvollständig oder falsch dokumentieren, wird zusätzlich zur jeweiligen Minderung der Vergütung bzw. der Vertragsstrafe eine Vertragsstrafe wegen der unvollständigen oder falschen Meldung in gleicher Höhe fällig, es sei denn, der Auftragnehmer hat die unvollständige oder falsche Dokumentation nicht zu vertreten.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Folgen einer Leistungsstörung unverzüglich und unabhängig von deren Ursache zu beseitigen. Dies gilt insbesondere für die Sicherstellung der Fahrten und Anschlüsse der Reisenden. Kommt der Auftragnehmer dieser Pflicht nicht nach, so wird die damit verbundene Behinderung dem Auftragnehmer als Leistungsstörung insoweit angelastet, als er die Behinderung hätte beheben können.

Vom Auftragnehmer sind grundsätzlich alle zusätzlichen Kosten zu tragen, die sich aus Störungen bzw. Mängeln im Betriebsablauf ergeben, die vom Auftragnehmer zu vertreten sind, beispielsweise:

- Schadensersatzansprüche von Kunden,

- Reinigungskosten bei verschmutzter Kleidung von Fahrgästen, deren Verschmutzung auf Mängel im Reinigungs- bzw. Wartungszustand der Sitze bzw. des Innenraumes der Busse zurückzuführen sind,
- höhere Kosten bei der ggf. notwendigen Anmietung von Fremdunternehmen zur Gewährleistung des Busbetriebes bei Störungen und Unregelmäßigkeiten.

5.4.2 Vertragsstrafen für Nichteinhalten von Leistungspflichten und definierten Qualitätsvorgaben

Bei Nichteinhalten der Leistungspflichten und definierten Qualitätsvorgaben werden Vertragsstrafen festgesetzt.

Bei Fahrtausfällen (siehe oben Nr. 2.5), d.h. bei Vorliegen einer Nichtleistung, erfolgt keine Vergütung der betroffenen Betriebsleistungen.

Bei Schlechtleistungen werden folgende nach Einsatzzeiträumen bzw. Tagen differenzierte Vertragsstrafen festgesetzt, soweit der Auftragnehmer die Schlechtleistung zu vertreten hat, was widerleglich vermutet wird.

- bei Nichterfüllung der Teilnahme an begleitenden Arbeitstreffen im Vorfeld der Betriebsaufnahme bzw. in den ersten sechs Monaten nach Betriebsaufnahme (siehe Nr. 4 der Leistungsbeschreibung) 500 Euro je Termin,
- bei Nichteinhaltung der definierten Mindestanforderungen an die Fahrzeuge während des fahrplanmäßigen Betriebs (siehe Regelungen Nr. 7.3.7 der Leistungsbeschreibung), Verminderung der Vergütung um 200 Euro je Fahrzeug und angefangenen Einsatztag und 100 Euro je Fahrzeug und angefangenen Einsatztag bei Fahrzeugen im Rufbus-Verkehr,
- bei Defekten an weiteren, für die Kundenwahrnehmung relevanten Ausstattungsmerkmalen, 25 Euro je Ausstattungsmerkmal und Einsatztag (hierzu gehören auch Beschädigungen an sichtbaren Teilen, welche beim Fahrgast das Gefühl mangelhafter Fahrzeugwartung und -pflege aufkommen lassen),
- bei Defekten an den folgenden Ausstattungsmerkmalen: Außenanzeige, Lautsprecheranlage, Sprechfunkgerät/ Mobiltelefon und Heizung, wenn diese am Folgetag nach Entdeckung des Mangels (durch den Auftragnehmer oder durch Dritte und Mitteilung des Mangels an den Auftragnehmer) nicht beseitigt wurden bzw. bei Nichtinbetriebnahme/ Nichtnutzung der genannten Ausstattungsmerkmale, 20 Euro je Ausstattungsmerkmal und festgestelltem Einzelfall³ (im Los 1 gelten diese Regelungen zusätzlich für die Ausstattungsmerkmale Kneeling, Rollstuhlrampe, Innenanzeige, Haltestellenansage und Klimaanlage),

³ „Einzelfall“: erster festgestellter Mangel je Ausstattungsmerkmal am jeweiligen Fahrzeug; wenn am folgenden Verkehrstag der Mangel nicht behoben ist und dies festgestellt wird entsteht ein erneuter „Einzelfall“.

- bei Verspätungen (Definition „unpünktliche Abfahrt“ siehe oben Nr. 2.4) im Linienverkehr, die vom Auftragnehmer zu vertreten sind, von 5 bis 30 Minuten (bezogen auf die erste Sekunde der im Fahrplan angegebenen Abfahrtszeit) 25 Euro pro festgestelltem Einzelfall⁴; Hinweis: bei Verspätungen größer 30 Minuten gilt die Fahrt als ausgefallen,
- bei Verspätungen (siehe oben Nr. 2.4) im Rufbus-Verkehr, die vom Auftragnehmer zu vertreten sind, von 7 bis 20 Minuten (bezogen auf die erste Sekunde der im Fahrplan angegebenen Abfahrtszeit) 10 Euro pro festgestelltem Einzelfall⁵; Hinweis: bei Verspätungen größer 20 Minuten gilt die Fahrt als ausgefallen,
- bei Verfrühungen im Linienverkehr von bis zu 60 Sekunden (bezogen auf die erste Sekunde der im Fahrplan angegebenen Abfahrtszeit) 25 Euro pro festgestelltem Einzelfall; Hinweis: bei Verfrühungen größer einer Minute gilt die Fahrt als ausgefallen,
- bei Verfrühungen im Rufbus-Verkehr bis zu 120 Sekunden (bezogen auf die erste Sekunde der im Fahrplan angegebenen Abfahrtszeit) 25 Euro pro festgestelltem Einzelfall⁶ (Hinweis: bei Verfrühungen größer zwei Minuten gilt die Fahrt als ausgefallen (eine verfrühte Abfahrt im Rufbus-Verkehr ist zulässig, wenn sich alle jeweils angemeldeten Fahrgäste im Fahrzeug befinden)),
- bei Nichteinhalten der Vorgaben zum Entfernen
 - o von gravierenden Verunreinigungen im Fahrzeuginneren bei nächstmöglicher Gelegenheit,
 - o von Verunreinigungen, die das Betreten der Fahrzeuge oder die Benutzung der Sitze beeinträchtigen, innerhalb von einer halben Stunde,
 - o von ausgesprochen groben Verunreinigungen im Innenraum (anstößige Verunreinigungen, z.B. durch Erbrochenes, Urin etc.) unverzüglich,
 - o von Vandalismusschäden bis zum Betriebsbeginn des nächsten Tages150 Euro pro festgestelltem Einzelfall und Einsatztag,
- bei sonstigem Nichteinhalten der Vorgaben zur Fahrzeugreinigung bzw. bei Nicht-Einhaltung der Sauberkeitsstandards zum Betriebsbeginn 50 Euro pro festgestelltem Einzelfall und Einsatztag,
- bei Nichteinhalten der Qualitätsvorgaben beim Fahrpersonal (Nr. 7.4), 50 Euro je Fahrer und angefangenen Einsatztag,
- bei nicht durchgeführter Sichtkontrolle bzw. bei nicht durchgeführtem Entwerten des Fahrscheins beim Einstieg eines Fahrgastes oder bei Nichtverkauf eines Fahrscheins an einen Fahrgast 50 Euro pro festgestelltem Einzelfall,

⁴ Maßgeblich ist jeweils der höchste festgestellte Wert im Verlauf einer Linie.

⁵ Maßgeblich ist die Abfahrtszeit an den von Fahrgästen angemeldeten Einstiegs- und Ausstiegshaltestellen.

⁶ ebenda

- bei Nichterfüllung der Anforderungen bzgl. des Austauschs ggf. zerstörter bzw. entwendeter Fahrgastinformationen an den Haltestellen 25 Euro pro festgestelltem Einzelfall.

Für die Nichterfüllung der Leistungspflichten dieser Leistungsbeschreibung werden darüber hinaus nachfolgende Vertragsstrafen festgesetzt, sofern der Auftragnehmer die Nichterfüllung zu vertreten hat.

- bei Verstoß gegen die in Nr. 4 der Leistungsbeschreibung für die Zeit der Betriebsvorbereitung und der Startphase bestehenden Mitteilungs- und Informations-, Nachweis-, Bestätigungs-, Berichts-, Benennungs-, Besetzungs- und Vorhalteplichten innerhalb einer Karenzzeit von 10 Tagen 1.000 Euro pro festgestelltem Einzelfall und Tag, nach Ablauf der Frist 5.000 Euro. Verstößt der Auftragnehmer gegen mehrere der o. g. Pflichten, stellen diese jeweils einen Einzelfall dar und werden für jeden Tag ihres Verstoßes mit einer Vertragsstrafe sanktioniert.
- bei nicht pünktlich (siehe Nr. 2.3 der Leistungsbeschreibung) begonnener erster Fahrplanfahrt der Linie des Verkehrstages zusätzlich zu Vertragsstrafe für Verspätungen zusätzlich 150 Euro je Einzelfall,
- bei ausgefallener/ nicht durchgeführter Fahrt im Linienverkehr 200 Euro je Fahrt⁷,
- bei nicht durchgeführter, ordnungsgemäß angemeldeter Rufbus-Fahrt 100 Euro je Fahrt⁸,
- bei Verlassen des vorgegebenen Linienweges ohne verkehrliche Erfordernis bzw. ohne explizite Anordnung durch die Leitstelle (siehe Nr. 7.1.5 der Leistungsbeschreibung) 250 Euro pro festgestelltem Einzelfall,
- bei Nichteinhalten von gesetzlich vorgeschriebenen Umwelt-Normen 200 Euro je festgestelltem Einzelfall,
- bei nicht gemeldeten Fahrtausfällen bzw. nicht gemeldeten verfrühten Abfahrten 200 Euro je Fahrt,

⁷ Siehe Nr. 4.2.10 der Leistungsbeschreibung: Eine Fahrt im Linienverkehr gilt als ausgefallen, wenn sie nicht durchgeführt wird oder nicht alle vorgesehenen Haltestellen angefahren werden oder die Abfahrt an der Starthaltestelle mit einer Verspätung von mehr als 30 Minuten erfolgt oder die Abfahrt an einer Haltestelle 60 Sekunden zu früh erfolgt (bezogen auf die 1. Sekunde der jeweiligen Fahrplanminute der definierten Abfahrtszeit).

⁸ Siehe Nr. 4.2.10 der Leistungsbeschreibung: Eine Fahrt im Rufbus-Verkehr gilt als ausgefallen, wenn sie trotz Anmeldung mindestens eines Fahrgastes nicht durchgeführt wird oder nicht alle von Fahrgästen angemeldeten Einstiegs- und Ausstiegshaltestellen angefahren werden oder die Abfahrt an von Fahrgästen angemeldeten Einstieghaltestellen mit einer Verspätung von mehr als 20 Minuten erfolgt oder die Abfahrt an einer Einstieghaltestelle 120 Sekunden zu früh erfolgt (bezogen auf die 1. Sekunde der jeweiligen Fahrplanminute der definierten Abfahrtszeit; eine verfrühte Abfahrt im Rufbus-Verkehr ist zulässig, wenn sich alle jeweils angemeldeten Fahrgäste im Fahrzeug befinden).

- bei nicht unverzüglicher Beseitigung von Funktionsmängeln bzw. nicht unverzüglicher Reparatur von funktionsuntüchtigen Fahrscheindruckern 50 Euro je Einzelfall, bei Einsatz eines Ersatzfahrzeuges länger als einen Tag ohne Genehmigung 200 Euro je Fahrzeug und Tag,
- bei Verkehrsunfällen, die grob fahrlässig oder vorsätzlich von den Fahrpersonalen des Auftragnehmers verursacht wurden, 1.000 Euro pro festgestelltem Einzelfall,
- bei nicht fristgerechter und/ oder nicht vollständiger Lieferung der Fahrplandaten zum Fahrplanwechsel an die Datendrehscheibe Thüringen und DEFAS Bayern (siehe Nr. 7.2.7 der Leistungsbeschreibung) 2.000 Euro pro Einzelfall und zusätzlich 100 Euro pro verspätetem Kalendertag vor Fahrplanwechsel sowie zusätzlich weitere 500 Euro pro verspätetem Kalendertag nach erfolgtem Fahrplanwechsel,
- bei Unterlassung der Ansage der nächsten Haltestelle durch den Fahrer (auch im Falle eines Ausfalls der digitalen Ansage) 25 Euro pro festgestelltem Einzelfall,
- bei Durchführung von Fahrten mit falscher Linienbeschilderung und/ oder mit Schulbussymbol 25 Euro pro festgestellter Einzelfahrt,
- bei rücksichtslosem, verkehrsordnungswidrigem Verhalten gegenüber anderen Verkehrsteilnehmern 50 Euro pro festgestelltem Einzelfall,
- bei nicht bzw. zu spät an den Auftraggeber erfolgte Einnahmemeldung 1.000 Euro je Einzelfall, im Wiederholungsfall im gleichen Kalenderjahr 2.000 Euro je Einzelfall,
- bei nachweislich falscher Abrechnung der Vergütung der Rufbus-Leistungen 500 Euro pro aufgetretenem Einzelfall,
- bei nicht gemeldeten besonderen Vorkommnissen nach Nr. 5.3.2 der Leistungsbeschreibung 500 Euro pro festgestelltem Einzelfall,
- bei Nutzung von Kundendaten für andere als für die in dieser Ausschreibung benannten Zwecke 5.000 Euro je Einzelfall,
- bei Nicht-Gewährleistung des Austauschs der gesamten Fahrgastinformationen an den Haltestellen vor dem jährlichen Fahrplanwechsel
 - bei fehlendem Austausch der Fahrgastinformationen an weniger als 25 % der Haltestellenschilder 500 Euro, pro weiteren Tag Verzug 100 Euro,
 - bei fehlendem Austausch der Fahrgastinformationen an mehr als 25 % der Haltestellenschilder 2.000 Euro, pro weiteren Tag Verzug 500 Euro,
- bei nicht an den Auftraggeber weitergeleiteten Meldungen über gravierende Störungen an den Fahrzeugen, welche die Nutzbarkeit der Fahrzeuge für die Fahrgäste und/ oder die Qualität der Verkehrserbringung merklich beeinträchtigen, 50 Euro pro festgestelltem Einzelfall,
- bei nicht an den Auftraggeber weitergeleiteten Meldungen über Störungen im Betriebsablauf mit gravierenden Auswirkungen 50 Euro pro festgestelltem Einzelfall,

- bei Nichteinhalten des Termins zur Abgabe des Qualitäts- und Status-Berichtes nach Nr. 5.3.4 der Leistungsbeschreibung, 200 Euro pro Einzelfall, für jeden weiteren Tag der Verspätung weitere 25 Euro.
- bei Fahrausfällen im laufenden Betrieb, die auf mangelhafte Wartung bzw. Nichtbeheben von technischen Mängeln zurückzuführen sind, 500 Euro pro festgestelltem Einzelfall,
- bei Nichteinhaltung der Vorgaben zum Beschwerdemanagement 50 Euro je Einzelfall,
- bei Rauchen des Personals im und am Bus 50 Euro pro festgestelltem Einzelfall,
- bei Werbung am bzw. im Fahrzeug, welche nicht den Anforderungen nach Nr. 7.3.5 der Leistungsbeschreibung entspricht, 500 Euro pro festgestelltem Einzelfall und Einsatztag,
- bei Nutzung des Betriebsfunks bzw. des Mobiltelefons durch die Fahrer für Zwecke, die nicht im Zusammenhang mit der Durchführung des Verkehrs stehen 50 Euro pro festgestelltem Einzelfall,
- bei allen sonstigen Verstößen gegen Vorgaben der Leistungsbeschreibung 20 Euro pro festgestelltem Einzelfall.
- bei Einsatz eines Ersatzfahrzeuges länger als einen Tag ohne Genehmigung nach Nr. 7.3.4 der Leistungsbeschreibung 200 Euro je Fahrzeug und Tag,
- bei Einsatz eines Fahrzeugs, welches nicht auf der aktuellen Fahrzeugliste des Auftragnehmers nach Nr. 5.3.1 aufgeführt ist, 200 Euro je Fahrzeug und Tag,
- bei nicht unverzüglicher Reparatur von mangelhaften bzw. funktionsuntüchtigen Fahrscheindruckern (auch wenn diese entsprechend Nr. 6.5 der Leistungsbeschreibung ausgetauscht wurden) 50 Euro je Einzelfall,
- Handynutzung (auch Diensthandy) ohne Freisprecheinrichtung 100 Euro pro festgestelltem Einzelfall
- bei Feststellung eines „Schwarzfahrers“ durch Kontrollpersonal des Auftraggebers 50 Euro pro festgestelltem Einzelfall,
- bei Nutzung des Betriebsfunks bzw. des Mobiltelefons durch die Fahrer für Zwecke, die nicht im Zusammenhang mit der Durchführung des Verkehrs stehen 50 Euro pro festgestellten Einzelfall,
- bei nicht an den Auftraggeber weitergeleiteten Meldungen über erkannte Beschädigungen und Verschmutzungen an den Haltestellen (entsprechend Regelungen Nr. 5.3.3 der Leistungsbeschreibung) 25 Euro pro festgestelltem Einzelfall,

5.5 Qualitätssicherung

Werden die vorgegebenen Leistungs- und Qualitätsanforderungen in einem Zeitraum von einem Monat mehrfach oder dauerhaft über mindestens eine Woche nicht eingehalten, hat der Auftragnehmer unverzüglich in Eigenregie Maßnahmen zur Qualitätssicherung umzusetzen. Dazu gehören insbesondere:

- anlassbezogene Dienstanweisungen an das Fahr- und Servicepersonal,
- anlassbezogene Schulung des Fahr- und Servicepersonals,
- (temporär) personelle Verstärkung der Besetzung der Leitstelle,
- zusätzliche Wartungsmaßnahmen an den Fahrzeugen,
- zusätzliche Kontroll- und Überwachungsmaßnahmen im laufenden Betrieb.

Der Auftragnehmer hat auf Anforderung durch den Auftraggeber innerhalb von drei Arbeitstagen fundierte und wahrheitsgemäße Stellungnahmen zu einmalig gravierenden bzw. wiederholt auftretenden Qualitätsmängeln zu erstellen.

Bei wiederholter Nichterfüllung der Leistungs- und Qualitätsanforderungen hat der Auftragnehmer auf Anforderung durch den Auftraggeber innerhalb von zwei Wochen einen fundierten, kurzfristig wirksamen **Maßnahmenplan** zur Verbesserung der Leistungs- und Qualitätserfüllung vorzulegen. In diesem ist darzustellen, welche Maßnahmen in welcher Intensität ergriffen werden, bis wann die beschriebenen Maßnahmen jeweils umgesetzt werden und welche Wirksamkeit erwartet wird.

Der Auftraggeber kann Fristen zur Umsetzung des jeweiligen Maßnahmenplans setzen.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, etwaige von ihm eingesetzte Subunternehmer und Verleihunternehmer in die Prozesse zur Qualitätssicherung vollumfänglich einzubeziehen.

Abstimmungsgespräche, die zur Qualitätssicherung dienen, werden nicht als Termine entsprechend Nr. 7.2.2 der Leistungsbeschreibung gewertet und sind ohne zusätzliche Vergütung durchzuführen.

6 Fahrscheinvertrieb

6.1 Tarifstruktur

Der Auftragnehmer hat die vom Auftraggeber vorgegebenen Tarif- und Beförderungsbestimmungen, welche vier Wochen vor der Betriebsaufnahme vom Auftraggeber zur Verfügung gestellt werden, in der jeweils gültigen Fassung zu beachten. Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer jeweils unverzüglich über Änderungen.

Die Fahrpreise bemessen sich nach dem Streckentarif. Der Auftraggeber gibt bis spätestens vier Wochen vor der Verkehrsaufnahme die anzuwendenden Entfernungen linienweise in einer haltestellenbezogenen Matrix vor.

In den Fahrzeugen sind vom Auftragnehmer über einen Fahrscheindrucker im Barverkauf die (aktuellen bzw. zukünftigen) Fahrscheinarten mit allen Preisstufen zu verkaufen. Die Anforderungen an die Fahrscheindrucker sind in Nr. 6.2 der Leistungsbeschreibung definiert.

Der Vertrieb der vom Landkreis als Schulträger auszugebenden Schülerzeitkarten ist ausdrücklich nicht Bestandteil der Leistungen des Auftragnehmers.

Der Auftraggeber hat das Recht, im Rahmen der Vertragslaufzeit weitere Fahrscheinarten einzuführen, Fahrscheinarten aus dem Verkaufssortiment zu streichen und/ oder die Fahrpreisbemessung (z.B. als Teilstrecken- oder Zonentarif) zu ändern (siehe Nr. 6.7 der Leistungsbeschreibung).

6.2 Vertriebstechnik

Auf den ausgeschriebenen Linien sind vom Auftragnehmer für den Vertrieb der Fahrscheine in jedem Fahrzeug Fahrscheindrucker einzusetzen. Die Fahrscheindrucker sind vom Auftragnehmer auf dessen Kosten zu beschaffen, wobei es dem Auftragnehmer frei steht, sich hierfür um entsprechende nach der ÖPNV-Investitionsrichtlinie gewährte Infrastrukturförderung zu bemühen.

Die Fahrscheindrucker haben folgende Anforderungen zu erfüllen:

- Verkauf von mindestens 20 verschiedenen Fahrscheinarten (Fahrausweisarten),
- Verkauf der Fahrscheinarten in mindestens 50 Preisstufen,
- Druck der Fahrscheine im Verkauf auf fälschungssicherem Papier,
- datentechnische Speicherung/ Sicherung der Verkaufsdaten.

Soweit Fahrausweise zu entwerfen sind, erfolgt dies

- durch das Fahrpersonal mit einem entsprechenden Handstempel mit integriertem Kissen (Beschaffung durch Auftragnehmer; Einstellung des Datums und der Uhrzeit, Uhrzeit/ Stunde ist vom Fahrpersonal grundsätzlich auf die nächste volle Zeitstunde vorzustellen)
 - oder alternativ mit mechanischen Entwerfern im Innenraum im Bereich der ersten Tür/ vordere Radachse (Aufdruck Linie, Datum und Uhrzeit).
-

Die Fahrscheine für die Fahrscheindrucker sind vom Auftragnehmer auf dessen Kosten zu beschaffen.

Der Auftragnehmer hat auf eigene Kosten bis spätestens zwei Wochen vor der Verkehrsaufnahme die Schulung und Unterweisung des auf den ausgeschriebenen Linien einzusetzenden Fahrpersonals zur sicheren Beherrschung der Vertriebstechnik sicherzustellen.

Seite | 31

Die Fahrscheindrucker müssen ab 01.01.2022 über die Möglichkeit verfügen, die Barcodes des Rennsteig-Tickets auszulesen und die Informationen des Tickets für spätere Auswertungen abzuspeichern. Die Barcode-Entschlüsselung wird bereitgestellt.

6.3 Sicherung und Abrechnung der Einnahmen

Der Auftragnehmer gewährleistet die Fahrgelderhebung in den Fahrzeugen. Die kassentechnischen Einnahmen werden vom Auftragnehmer unter Beachtung der notwendigen Sicherheitsvorkehrungen bzgl. Diebstahl, Verlust und Unregelmäßigkeiten erfasst. Der Auftragnehmer haftet für die ordnungsgemäße Fahrgelderhebung und die Abrechnung mit dem Auftraggeber.

Die sorgfältige Sicherung der Einnahmen obliegt ausdrücklich dem Auftragnehmer.

Der Auftragnehmer erstellt monatlich eine Einnahmemeldung für die im Auftrag des Auftraggebers verkauften Fahrausweise. Hierbei sind sämtliche Fahrscheinarten und Preisstufen einzeln auszuweisen und in einer Excel-Tabelle darzustellen.

Die relationsgenauen, haltestellen- und linienbezogenen Daten der Fahrscheindrucker sind dem Auftraggeber einmal jährlich, spätestens im dritten Monat des Folgejahres, zur Verfügung zu stellen. Die gesamte jährliche Abrechnung des Fahrscheinverkaufs und der Einnahmen sind im Zusammenhang mit der jährlichen Vorlage der relationsgenauen Daten von einem Wirtschaftsprüfer auf ihre Richtigkeit zu testen und dem Auftraggeber zu übergeben.

6.4 Fahrscheinkontrollen

Die Fahrer sind verpflichtet, beim Einstieg an der vorderen Tür ständige Fahrscheinkontrollen durchzuführen und die Fahrgelderhebung bei den Fahrgästen zu sichern. Das Einsteigen der Fahrgäste ist grundsätzlich nur an der vorderen Tür zulässig („kontrollierter Einstieg vorn“).

Ein Einstieg an der hinteren Tür soll in Ausnahmefällen für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste, Fahrgäste mit Kinderwagen oder mit Gehhilfen sowie bei Fahrten mit einer großen Anzahl an Schülern im Besitz von Schülerzeitkarten während des Schulverkehrs gestattet werden.

Das Personal des Auftragnehmers ist verpflichtet, neben den Sichtkontrollen beim Einsteigen der Fahrgäste an der ersten Tür, bei Erforderlichkeit weitere Fahrscheinkontrollen vorzunehmen, wenn der erkennbare Verdacht einer Beförderung ohne gültigen Fahrschein besteht. Fahrgäste, die über die zweite Tür zusteigen, sind (unter Beachtung einer besonderen Sensibilität gegenüber Fahrgästen mit Mobilitätsbeeinträchtigung und älteren Personen) höflich zum Fahrerarbeitsplatz zur Sichtkontrolle zu bitten. Von Fahrgästen ohne gültigen Fahrschein, die im Zuge zusätzlicher Kontrollen festgestellt wurden, ist das erhöhte Beförderungsentgelt einzuziehen. Das erhöhte Beförderungsentgelt darf nur gegen eine unterschriebene Quittung eingezogen werden.

Die eingezogenen erhöhten Beförderungsentgelte sind monatlich mit den Fahrgeldeinnahmen abzurechnen. Der Auftragnehmer erhält einen Bonus in Höhe von 50 % der monatlichen von ihm erhobenen erhöhten Beförderungsentgelte, der auf die Abrechnung angerechnet wird. Näheres regelt der Verkehrsvertrag (Teil B).

Von Personen, die nicht bereit sind, das erhöhte Beförderungsentgelt zu entrichten, sind Name und Anschrift (i.d.R. Vorzeigen des Ausweises; ggf. unter Hinzuziehung der Polizei) aufzunehmen und mit Datum und Uhrzeit zu dokumentieren.

Der Auftraggeber ist berechtigt, Stichprobenkontrollen der Fahrscheine durch Mitarbeiter bzw. durch seine Beauftragte durchzuführen. Der Auftragnehmer hat dazu den Zutritt des Kontrollpersonals des Auftraggebers in die Fahrzeuge jederzeit kostenfrei zu gestatten.

6.5 Verhalten beim Ausfall der Fahrscheindrucker

Vom Auftragnehmer sind im Los 2 mindestens fünf mobile Reservefahrscheindrucker sowie im Los 1 mindestens zwei mobile Reservefahrscheindrucker vorzuhalten, die bei technischem Ausfall eines Fahrscheindruckers innerhalb von zwei Stunden einzusetzen sind.

Bei Ausfall des Fahrscheindruckers ist bis zum Einsatz des Reservefahrscheindruckers ein Handverkauf durch das Fahrpersonal mit Notfahrscheinen und ggf. die Nachlieferung der Notfahrscheine für das Fahrpersonal sicherzustellen.

Steht ein Reservefahrscheindrucker nicht zur Verfügung (z.B. wegen Einsatz auf einem anderen Fahrzeug), ist der Handverkauf bis zum Wiedereinsatz des regulären Fahrscheindruckers zu sichern. Die Zeiten des Handverkaufs sind im monatlichen Qualitätsbericht zu dokumentieren.

6.6 Wartung und Reparatur der Vertriebstechnik

Die Wartung und Reparatur der Fahrscheindrucker (inkl. der erforderlichen Software) sowie der ggf. verwendeten Entwerter für Mehrfahrtenkarten erfolgt durch den Auftragnehmer. Die Beseitigung von Funktionsmängeln bzw. die Reparatur oder der Austausch von funktionsuntüchtigen Fahrscheindruckern hat unverzüglich zu erfolgen.

Der Auftragnehmer hat im Falle der Feststellung eines fehlenden Fahrscheindruckers durch den Auftraggeber, beauftragten Dritten oder aufgrund von Fahrgastbeschwerden auf Verlangen des Auftraggebers nachzuweisen, dass das Fehlen nicht auf sein schuldhaftes Verzögern zurückzuführen ist.

Der Auftragnehmer hat dafür Sorge zu tragen, dass die Fahrscheindrucker regelmäßig gewartet werden. Der Auftragnehmer hat die Wartung zu dokumentieren und auf Anforderung dem Auftraggeber nachzuweisen.

6.7 Tarifänderungen

Der Auftragnehmer wird unverzüglich, jedoch spätestens einen Monat vor einer beabsichtigten Tarifänderung bzw. Änderungen in der Bemessung der Fahrpreise, über die Veränderungen informiert. Der Auftraggeber händigt hierzu dem Auftragnehmer eine Tarif-Information mit entsprechenden Beschreibungen aus. Der Auftragnehmer hat dafür Sorge zu tragen, dass das Fahrpersonal von ihm auf seine Kosten rechtzeitig und umfassend über die geänderten Tarife informiert und geschult wird. Es ist von einer Tarifänderung pro Jahr auszugehen.

7 Anforderungen für die Verkehrsdurchführung

7.1 Allgemeine Grundlagen der Leistungserbringung

7.1.1 Zusammenarbeit zwischen den Vertragspartnern

Auftraggeber und Auftragnehmer verpflichten sich zu einer vertrauensvollen und partnerschaftlichen Zusammenarbeit zur Erbringung des Regionalbusverkehrs im Landkreis Hildburghausen.

Der Auftragnehmer hat grundsätzlich, auch bei ggf. über den täglichen Betrieb hinausgehenden Maßnahmen, mit dem Auftraggeber zu kooperieren. Dies gilt beispielsweise für

- Durchführung von Vermarktungsaktionen,
- Teilnahme an Sitzungen der Gremien des Auftraggebers,
- Durchführung von Probefahrten,
- zusätzliche Fahrgastzählungen und -befragungen.

Sofern dem Auftragnehmer mit diesen Maßnahmen Kosten entstehen, die nach dieser Leistungsbeschreibung nicht in den Angebotspreis einzukalkulieren sind, treffen die Vertragspartner jeweils im Vorfeld besondere Regelungen für die Vergütung des Aufwands. Eine besondere Vergütung ist ausgeschlossen, wenn die zusätzlichen Kosten in der Summe des Jahres die Höhe von 0,5 % der im betreffenden Jahr maßgeblichen Kosten für die Verkehrsleistungen nicht übersteigen.

Der Auftragnehmer hat alle gesetzlichen Regelungen und Vorschriften, welche seine Leistungserfüllung betreffen, einzuhalten. Dies betrifft auch Änderungen von Regelungen und Vorschriften, die während der Vertragslaufzeit wirksam werden.

7.1.2 Vertraulichkeit und Prüfrecht

Der Auftragnehmer darf Informationen über das Vertragsverhältnis nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers veröffentlichen bzw. an Dritte weitergeben. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die mit dem Auftraggeber geschlossenen Verträge und weitere im Zusammenhang mit der Leistungserstellung in Verbindung stehende Vereinbarungen als streng vertraulich zu behandeln. Subunternehmer sind entsprechend zu verpflichten.

Der Auftraggeber hat das Recht, die Einsatzpläne und Fahrtenblätter des Fahrpersonals auf die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen und der vertraglichen Vereinbarungen zu prüfen.

Der Auftraggeber verpflichtet sich zur Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz. Die Aufgaben und Pflichten des Unternehmers nach den gesetzlichen Vorschriften bleiben hiervon unberührt.

7.1.3 Einsatz von Subunternehmern

Die Regelungen zum Einsatz von Subunternehmern sind im Verkehrsvertrag zu finden (siehe Teil B).

7.1.4 Betriebsstätte und verantwortlicher Ansprechpartner auf Seiten des Auftragnehmers

Seite | 35

Wegen der besonderen Sorgfaltspflicht, die mit der Schülerbeförderung verbunden ist, führt der Auftragnehmer eine Betriebsstätte, die nicht weiter als 50 Straßenkilometer vom Busbahnhof Hildburghausen entfernt sein darf.

Auf dem Gelände der Betriebsstätte sind ausreichend Räumlichkeiten und Flächen für

- den Standort der Betriebsleitstelle,
- die Anlagen für die Routinewartung der Fahrzeuge,
- die Sozialräume für das Fahrpersonal,
- das Büro des Verkehrsleiters,
- die Unterbringung bzw. Lagerung der Fundsachen, der Reservedrucker und der Fahrscheine für die Fahrscheindrucker und den Handverkauf und
- die Datenerfassung/ Speicherung

vorzuhalten.

Am Ort der Betriebsstätte ist ein Verkehrsleiter (nachfolgend „verantwortlicher Ansprechpartner“) mit einer dortigen Präsenz von mindestens 30 Stunden pro Arbeitswoche bestellt, sofern nicht die Geschäftsleitung selbst dort ansässig ist.

Bei Störungen und in Notsituationen muss der verantwortliche Ansprechpartner oder im Ausnahmefall ein anderer entscheidungs- und handlungsbefugter Mitarbeiter des Auftragnehmers innerhalb von 60 Minuten vor Ort für den Auftraggeber persönlich verfügbar sein.

Der verantwortliche Ansprechpartner (und auch sein Vertreter) muss über sehr gute Fähigkeiten zur mündlichen und schriftlichen Kommunikation in deutscher Sprache verfügen⁹.

⁹ Kenntnisse entsprechend Stufe C 1 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens: „Kann ein breites Spektrum anspruchsvoller, längerer Texte verstehen und auch implizite Bedeutungen erfassen. Kann sich spontan und fließend ausdrücken, ohne öfter deutlich erkennbar nach Worten suchen zu müssen. Kann die Sprache im gesellschaftlichen und beruflichen Leben oder in Ausbildung und Studium wirksam und flexibel gebrauchen. Kann sich klar, strukturiert und ausführlich zu komplexen Sachverhalten äußern und dabei verschiedene Mittel zur Textverknüpfung angemessen verwenden.“ Siehe <http://www.goethe.de/z/50/commeuro/303.htm>. [Zugriff 02.05.2018]

Der verantwortliche Ansprechpartner ist dem Auftraggeber bis einem Monat vor der Betriebsaufnahme namentlich zu benennen. Personelle Veränderungen sind unverzüglich, möglichst im Voraus, mitzuteilen.

Bei geplanter Abwesenheit der genannten Person von über vier Wochen (Kur, Fortbildungen, Urlaub o.Ä.) ist der Auftraggeber unverzüglich nach Bekanntwerden zu informieren.

7.1.5 Betriebsleitstelle und Erreichbarkeit des Auftragnehmers

In der Zeit, während der dem Verkehrsunternehmen die Betriebs- und Beförderungspflicht nach §§ 21 und 22 PBefG obliegt, muss die Erreichbarkeit eines verantwortlichen Disponenten oder einer Betriebsleitstelle des Verkehrsunternehmens gewährleistet sein. Nach 16:00 Uhr sowie an Wochenenden kann ein Fahrer diese Funktion übernehmen. Dieser muss vom Auftragnehmer mit ausreichender Entscheidungsbefugnis ausgestattet sein und in seinem Fahrzeug über Mobilfunk mit Freisprechanlage verfügen.

Die Betriebsleitstelle darf nicht weiter als 50 Straßenkilometer vom Busbahnhof Hildburghausen entfernt sein, sie muss sich nicht zwingend am Standort der Betriebsstätte befinden.

Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass der zuständige Disponent bzw. die Betriebsleitstelle innerhalb von 10 Minuten telefonisch erreichbar ist. Sie ist grundsätzlich über Mobilfunk und Telefon aus dem öffentlichen Netz zu gewährleisten. Die Erreichbarkeit aus dem öffentlichen Festnetz ist zu einem Tarif von maximal 12 Ct./Min. aus allen von den ausschreibungsgegenständlichen Linien erschlossenen Orten sicher zu stellen.

Das Verkehrsunternehmen richtet eine feste Notfallnummer ein, unter der der Auftraggeber den verantwortlichen Disponenten bzw. die Betriebsleitstelle während der Betriebszeiten in der oben geforderten Zeitspanne erreichen kann.

Die Aufgabe des Disponenten/ der Betriebsleitstelle besteht in der Gewährleistung des ordnungsgemäßen Fahrbetriebes. Der zuständige Disponent/ die Betriebsleitstelle ist insbesondere dafür verantwortlich, dass

- jeder Dienst pünktlich begonnen wird,
- im Falle von Betriebsstörungen die betreffenden Abhilfemaßnahmen eingeleitet werden,
- Entscheidungen zur Weiterbeförderung der Fahrgäste bei Anschlussversäumnissen oder Betriebsstörungen getroffen werden,
- das Fahrpersonal unverzüglich über aktuelle Verkehrssituationen informiert wird.

Der Disponent/ die Betriebsleitstelle muss vom Auftragnehmer 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.

7.1.6 Kundenservicebüro

Seite | 37

Der Auftragnehmer betreibt am zentralen Punkt im Verkehrsgebiet, am Busbahnhof/ Bahnhof Hildburghausen ein Kundenservicebüro mit einer Präsenzzeit von 35 Wochenstunden, verteilt auf Montag bis Freitag (außer Feiertage) mit Kernöffnungszeiten von 09:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 16:00 Uhr. Das Kundenservicebüro dient der Fahrgastinformation, der Fundsachenbearbeitung, der Annahme von Rufbusbestellungen und dem Beschwerdemanagement. Das Kundenservicebüro kann mit der Betriebsleitstelle als eine räumliche Einheit betrieben werden, jedoch ist eine personelle Trennung Disponent/ Mitarbeiter Kundenservicebüro vorzunehmen (Ausnahmen Krankheit, Urlaub, Fortbildung o. ä. eines Mitarbeiters). Während der Kernöffnungszeiten ist die telefonische Erreichbarkeit des Kundenservicebüros zum Ortstarif zu gewährleisten.

Die Auftragnehmer der Lose 1 und 2 können ein gemeinsames Kundenservicebüro betreiben.

7.1.7 Rufbus-Disposition

Leistungen der Rufbus-Disposition

Der Auftragnehmer hat die Disposition der Rufbus-Fahrten zu gewährleisten. Dies betrifft folgende Leistungen:

- telefonische Erreichbarkeit im Zeitraum 08:00 bis 16:00 Uhr (Hinweis: Anmeldung durch Fahrgäste erfolgt bis spätestens 60 Minuten vor Abfahrt der Fahrt (Abfahrtsminute an der Einstiegshaltestelle; Fahrten vor 09:00 Uhr werden von den Fahrgästen am Vortag angemeldet),
- Annahmen von telefonischen und digitalen Fahrtwünschen,
- Möglichkeit einer onlinebasierten Anmeldung von Daueraufträgen (z. B. Anmeldeformulare über Online-Plattform),
- Beratung der Fahrgäste hinsichtlich der Rufbus-Nutzung,
- Weitergabe der Fahrtwünsche an das Fahrzeug (Alternative: Weitergabe an den ggf. vom Auftragnehmer mit der Durchführung der Rufbus-Fahrten von ihm beauftragten Subunternehmer),
- Annahme und Dokumentation von Beschwerden,
- Dokumentation der Rufbus-Fahrtanmeldungen und Statistikerstellung.

Die Auftragnehmer der Lose 1 und 2 können eine gemeinsame Rufbus-Disposition betreiben.

Beabsichtigt der Auftragnehmer die Disposition an einen Subunternehmer zu vergeben, so ist der Auftraggeber zu informieren. Es gilt der Zustimmungsvorbehalt des Auftraggebers gemäß § 7 Abs. 1 Verkehrsvertrag (siehe Teil B der Leistungsbeschreibung).

Der Auftraggeber hat das Recht während der Laufzeit des Vertrags die Rufbus-Disposition abzubestellen und auf eigene Kosten eine Rufbus-Disposition für die Annahme der Fahrtwünsche und deren Weiterleitung an den Auftragnehmer sowie die Erstellung der Statistiken einzurichten.

Standort und Erreichbarkeit

Die Rufbus-Disposition muss räumlich nicht mit dem Standort der Betriebsstätte entsprechend Nr. 7.1.4 der Leistungsbeschreibung identisch sein. Die Leistungen der Rufbus-Disposition können auch von einem Call-Center o.Ä. durchgeführt werden. Die Rufbus-Telefonnummer muss grundsätzlich über Mobilfunk und Telefon aus dem öffentlichen Netz erreichbar sein. Die Erreichbarkeit aus dem öffentlichen Festnetz ist zu einem Tarif von maximal 14 Ct./Min. aus allen im jeweiligen Los liegenden Orten zu gewährleisten. Vom Auftragnehmer ist eine leicht merkbare, prägnante Nummer auszuwählen. Diese Telefonnummer darf während der Vertragslaufzeit nicht geändert werden. Ist eine Änderung von Seiten des Auftragnehmers zwingend erforderlich, so trägt der Auftragnehmer alle in diesem Zusammenhang stehende Folgekosten (z.B. Neuproduktion der Fahrgastinformationen).

In Zeiträumen mit sehr geringer Intensität der Rufbus-Anmeldung kann eine Weiterleitung der Rufbus-Telefonnummer zu einem Mobilfunktelefon (z.B. Fahrer in Bereitschaft) erfolgen. In diesem Falle ist die gleiche Qualität der Fahrtwunschanahme und der Disposition zu gewährleisten.

Die Rufbus-Telefonnummer bzw. der entsprechende Telefonanschluss darf vom Auftragnehmer ausschließlich zum Zwecke der Rufbus-Anmeldung im Landkreis Hildburghausen sowie zur Fahrplan- und Tarifauskünften des Busverkehrs im Landkreis Hildburghausen verwendet werden. Eine Nutzung für andere Zwecke ist untersagt.

Anforderungen an das Personal der Rufbus-Disposition

Das Personal, welches für die Rufbus-Disposition, eingesetzt wird, muss die deutsche Sprache in Wort und Schrift sicher beherrschen¹⁰. Das Personal muss bei Auskünften sprachlich ebenso sicher sein wie bei Störungen oder in Konfliktsituationen.

¹⁰ Kenntnisse entsprechend Stufe B 2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens: „Kann die Hauptinhalte komplexer Texte zu konkreten und abstrakten Themen verstehen; versteht im eigenen Spezialgebiet auch Fachdiskussionen. Kann sich so spontan und fließend verständigen, dass ein normales Gespräch mit Muttersprachlern ohne größere Anstrengung auf beiden Seiten gut möglich ist. Kann sich zu einem breiten Themenspektrum klar und detailliert ausdrücken, einen Standpunkt zu einer aktuellen Frage erläutern und die Vor- und Nachteile verschiedener Möglichkeiten angeben“. Siehe <http://www.goethe.de/z/50/commeuro/303.htm>.

Das Personal hat sich bei der Ausführung der Leistungen, auch in Stress- und Konfliktsituationen, so zu verhalten, wie es der Dienst am Kunden, Rücksicht auf wahrnehmungseingeschränkte Personen und die Höflichkeit gegenüber allen Fahrgästen gebieten.

Das Personal muss ab dem Zeitpunkt der Betriebsaufnahme Kenntnisse besitzen über

- Namen und Sitz des Auftragnehmers,
- Linienwege der Linien mit Rufbusverkehr (bediente Orte, Linienführungen und Haltestellen) sowie Umsteigepunkte und ggf. gesicherte Anschlüsse,
- Beförderungsbedingungen,
- Tarifbestimmungen und Fahrscheinsortiment.

Das Personal ist mit aussagekräftigen, während des Telefonkontaktes mit Fahrgästen leicht handhabbaren Informationsmedien auszustatten.

Abwicklung der Fahrtwunschanmeldungen

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass eine Fahrtwunschanmeldung durch die Fahrgäste bis 60 Minuten vor Beginn der jeweiligen Fahrt erfolgen kann. Fahrten die vor 09:00 Uhr beginnen, werden von den Fahrgästen am Vortag angemeldet.

Neben der telefonischen Fahrtwunschanmeldung ist der Service einer schriftlichen Anmeldung als Dauerauftrag sowie die Anmeldung über den Rufbusfahrer (z.B. Anmeldung für die Rückfahrt oder gleiche Fahrt am Folgetag) sicherzustellen.

Bei einer telefonischen Fahrtwunschanmeldung sind folgende Punkte zu erfragen und aufzunehmen:

- Name und Telefonnummer (für Rückfragen oder Informationen bei Problemen),
- Einstiegshaltestelle und Ausstiegshaltestelle,
- Besonderheiten, wie erforderliche Mitnahme von Rollstühlen, Kinderwagen oder Gepäck,
- ggf. sicherzustellende Anschlüsse an andere öffentliche Verkehrsmittel.

Die Aufnahme der Anmeldezeiten während des Telefonkontaktes kann händisch oder mit einem EDV-Programm erfolgen. Der Zeitumfang für die Aufnahme der Anmeldezeiten ist unter dem Gesichtspunkt der Kundenfreundlichkeit auf ein Minimum zu beschränken.

Der Auftragnehmer hat bei der Aufnahme und Speichern der Anmeldezeiten alle gesetzlichen Regelungen zum Datenschutz vollumfänglich zu gewährleisten. Er haftet für alle Schadensersatzansprüche von Fahrgästen im Falle eines Missbrauchs der Kundendaten. Eine Nutzung der Kundendaten für andere Geschäftszweige des Auftragnehmers ist untersagt. Im Falle der Einbindung von Subunternehmern sind diese entsprechend zu verpflichten.

Statistikerstellung

Vom Auftragnehmer sind monatliche Statistiken der Rufbus-Nutzung zu erstellen und dem Auftraggeber bis zum 10. Kalendertag des Nachfolgemonats zu übergeben (Excel oder mit Excel kompatibles Programm). Im Falle einer händischen Aufnahme der Anmeldedaten sind bis zu diesem Zeitpunkt alle disponierten Fahrten EDV-gestützt einzupflegen. Die Statistiken müssen über alle durchgeführten Rufbusfahrten im Monat, differenziert nach Linien, folgende Kennwerte beinhalten:

- angemeldete Fahrtwünsche (Abfahrtszeit, Einstiegs- und Ausstiegshaltestelle),
- durchgeführte Fahrten,
- Anzahl der beförderten Fahrgäste,
- Fahrleistung (Fahrplan-km),
- Einnahmen,
- angemeldete, nicht in Anspruch genommene Fahrten (Fehlquote).

7.2 Ergänzende Leistungspflichten und Qualitätsanforderungen

7.2.1 Beschwerdemanagement

Die Annahme und Bearbeitung von Kundenresonanzen (Beschwerden und Hinweise der Fahrgäste) liegt im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers. Im Beschwerdemanagement sind durch den Auftragnehmer die nachfolgend definierten Anforderungen zu gewährleisten.

- Für die Annahme von Kundenresonanzen (Beschwerden und Hinweise der Fahrgäste) sind grundsätzlich alle im jeweiligen Los eingesetzten Mitarbeiter verantwortlich.
 - Als Kundenresonanzen sind alle beim Auftragnehmer eingehenden schriftlichen, telefonischen und mündlichen Beschwerden und Hinweise aufzunehmen. Bei telefonischen und mündlichen Kundenresonanzen sind grundsätzlich Name und Anschrift des „Beschwerdeführers“ zu erfragen.
 - Jeder Fahrer ist in ausreichender Anzahl mit Visitenkarten mit Anschrift und Telefon-Nr. der verantwortlichen Stelle des Beschwerdemanagements auszustatten, die vom Fahrer an Kunden, insbesondere zur Deeskalation im Zusammenhang mit der Annahme von Kundenresonanzen, zu übergeben sind.
 - Über gravierende Eskalationen (lautstarke Auseinandersetzungen, Gewaltandrohung bzw. -anwendung) im Zusammenhang mit der Annahme von Kundenresonanzen ist der Auftraggeber spätestens am Nachfolgetag bis 08:00 Uhr per E-Mail zu informieren.
 - Vom Auftragnehmer sind Kundenbeschwerden innerhalb von zwei Wochen in Form einer kundenfreundlichen Antwort abschließend zu bearbeiten.
-

- Der Auftragnehmer wird vom Auftraggeber jeweils innerhalb von drei Arbeitstagen über die bei ihm eingegangenen Beschwerden, welche die Leistungserbringung des Auftragnehmers betreffen, informiert. Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber innerhalb von zwei Wochen über die Bearbeitung der Kundenbeschwerde und die unternehmensinternen Konsequenzen zu unterrichten.
- Vom Auftragnehmer sind die bei ihm eingegangenen und aufgenommenen Beschwerden und Hinweise EDV-gestützt in der Aufnahme und Bearbeitung zu dokumentieren (Programm Excel). Vorzusehen ist eine Kategorisierung in der Dokumentation in bis zu 10 Kategorien (z. B. Fahrplan, Liniennetz, Haltestellen, Fahrzeuge, Fahrpersonal, Pünktlichkeit, Anschlusssicherung). Die Kategorien sind mit dem Auftraggeber vor der Betriebsaufnahme abzustimmen.
- Die „Datenbank“ des Beschwerdemanagements ist monatlich (bis zum 5. Kalendertag des Nachfolgemonats) dem Auftraggeber per E-Mail zur Kenntnis zu geben.

7.2.2 Teilnahme an Sitzungen des Auftraggebers

Der Auftragnehmer hat an bis zu 15 Tagen im Jahr die Teilnahme des „verantwortlichen Ansprechpartners“ oder eines Vertreters mit vergleichbarer Fach- und Entscheidungskompetenz an Sitzungen des Auftraggebers (z.B. Abstimmungs- und Planungsgespräche, Verkehrsschauen, Gremiensitzungen) zu gewährleisten.

7.2.3 Fundsachenmanagement

Das Fundsachenmanagement obliegt dem Auftragnehmer. Alle Fundsachen sind durch den Auftragnehmer zu verwalten und zu lagern.

Über wertvolle Fundsachen mit einem materiellen Wert (geschätzt) größer 250 Euro ist der Auftraggeber unverzüglich zu informieren. Der Auftragnehmer hat eine Dokumentation der Fundsachen mit einem geschätzten Wert größer 25 Euro zu führen.

Zuständige Gemeinde zur Entgegennahme der Fundstücke ist nach § 25 ThürAG-BGB die Gemeinde am (im Landkreis liegenden) Betriebssitz des Auftragnehmers.

Das Verlangen von Finderlohn entsprechend § 971 BGB ist nicht zulässig.

7.2.4 Fahrgastzählung

Vom Auftragnehmer ist jährlich eine Fahrgastzählung durch eigenes Zählpersonal durchzuführen. Die Zählung erfolgt als Vollerhebung aller Linien und Fahrten im jeweiligen Los über zwei Schulwerkstage, einen Samstag und einen Sonntag innerhalb von zwei aufeinanderfolgenden Kalenderwochen.

Die Vorgabe der zu zählenden Kalenderwoche erfolgt durch den Auftraggeber bis spätestens sechs Wochen vor dem jeweiligen Zählbeginn.

Die Auswertung ist vom Auftragnehmer mit Dateneingabe auf Excel-Basis durchzuführen. In diese Excel-Datei sind die gezählten Fahrgäste (Einsteiger und Aussteiger) differenziert in

- Schüler mit Schülerzeitkarten,
- Fahrgäste im Jedermannverkehr,
- freifahrtberechtigte Schwerbehinderte und Begleitpersonen

jeweils haltestellenbezogen nach Tagen und Fahrten/ Kursen einzupflegen.

Die Auswertungen sind spätestens sechs Wochen nach Zählende dem Auftraggeber zu übergeben.

Der Auftraggeber hat das Recht, die Zählergebnisse anhand der ggf. von ihm selbst durchgeführten Zählungen auf Plausibilität zu prüfen. Dem Auftragnehmer wird das Ergebnis einer ggf. durchgeführten Überprüfung unverzüglich zugeleitet.

7.2.5 Umleitungsmanagement

Der Auftragnehmer ist für das Umleitungsmanagement im Falle von Baustellen oder Veranstaltungen auf den Linienwegen zuständig.

- Der Auftragnehmer hat einen regelmäßigen Kontakt zu den Straßenbaulastträgern aufzubauen und zu pflegen, um im Hinblick auf im Zuge von Baustellen notwendige Umleitungen rechtzeitig agieren zu können.
- Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber bis spätestens vier Wochen vor dem Beginn über den Baustellenort und den Baustellenzeitraum und unterbreitet bis zu diesem Zeitpunkt einen umsetzungsfähigen Vorschlag für die Baustellenumfahrung.
- Der Auftragnehmer unterrichtet unverzüglich nach der Anordnung die Fahrgäste mittels Haltestellenaushang, Pressemitteilungen, Internet und Aushang im Bus.
- Der Auftragnehmer verhängt mit dafür geeigneten Materialien die relevanten Haltestellenschilder für den Zeitraum der Umleitungssituation.

Auftraggeber und Auftragnehmer werden sich gegenseitig unverzüglich nach deren Bekanntwerden über planmäßige und unvorhergesehene verkehrliche Störungen informieren.

Aufwendungen des Auftragnehmers (z.B. zusätzlicher Einsatz von Personal als Servicepersonal, Erstellung und Druck eines Fahrplanbuches), die nach dieser Leistungsbeschreibung nicht in den Angebotspreis einzukalkulieren sind, werden entsprechend der Regelungen nach Nr. 7.1.1 der Leistungsbeschreibung auf Kosten nachweis zusätzlich vergütet. Der Einsatz von Personal bezieht sich auf das vorhandene Personal, soweit dieses durch die Dienstplanung des Auftragnehmers nicht verhindert ist.

7.2.6 Fahrgastinformation und Medienarbeit

Die Maßnahmen im Bereich der Fahrgastinformation und der Kundenkommunikation, sowie die Erstellung und Herausgabe eines Fahrplanbuches, werden vom Auftraggeber entwickelt, koordiniert und durchgeführt¹¹. Vom Auftragnehmer wird hierfür die bestmögliche Unterstützung gewährt.

Seite | 43

Haltestellenaushänge werden durch das Verkehrsunternehmen erstellt und veröffentlicht.

Die Medienarbeit, insbesondere die Pressearbeit, zu Fragen der Verkehrsdurchführung obliegt grundsätzlich dem Auftragnehmer. Der Auftragnehmer hat rechtzeitig über die örtliche Presse über permanente Angebotsanpassungen, temporäre Angebotsveränderungen (z.B. in Folge von Baustellen oder anderen Einschränkungen) oder Sonderverkehre zu informieren. Der Auftragnehmer hat Presseinformationen zu öffentlichkeitswirksamen, sensiblen Themen vorab mit dem Auftraggeber abzustimmen.¹²

Informationen und Erklärungen zu seinen Leistungspflichten und zu den Vertragsinhalten darf der Auftragnehmer nur nach vorheriger Zustimmung des Auftraggebers an Presse und andere Medien weitergeben.

Internetauftritt

Der Auftragnehmer betreibt eine Internetseite zur Fahrgastinformation. Im Internetauftritt werden alle Fahrplantabellen der eigenen Linien, Start-Ziel-Auskunft, Übersichtspläne der wichtigsten Haltestellen, Ortsverzeichnis, Informationen zum Tarif, die Tarifbestimmungen, Beförderungsbedingungen, Meldungen zu Verkehrsabweichungen und Pressemeldungen des Auftraggebers veröffentlicht. Eine Start-Ziel-Auskunft kann über eine Verlinkung zu einem externen Dienstleister (z. B. einem Verkehrsverbund) sichergestellt werden. Die auf der Internetseite eingestellten Informationen sind stets aktuell zu halten. Fahrplanänderungen sind unverzüglich einzuarbeiten, ebenso wie geplanten Baumaßnahmen/ Veranstaltungen mit Fahrplanänderungen. Die E-Mail-Kommunikation ist zu gewährleisten.

Die Internetseite ist barrierefrei zu gestalten.¹³

¹¹ Hinweis: der Austausch der Fahrgastinformationen an den Haltestellen obliegt entsprechend Nr. 7.2.10 der Leistungsbeschreibung dem Auftragnehmer

¹² Sensible Themen sind bspw.:

- Unfälle und besondere Vorkommnisse, insbesondere mit Personenschäden
- Übergriffe und Bedrohungen
- Arbeitsbedingungen der Fahrer
- Vorkommnisse im Schülerverkehr

¹³ Kriterien siehe: BITV 2.0 – Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz (Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung) vom 12. September 2011

7.2.7 Mitwirkung an der „Datendrehscheibe Thüringen“

Soll-Fahrplandaten

Der Auftragnehmer wird verpflichtet, für den Vertragszeitraum einen Dienstleistungsvertrag mit der Verkehrsgemeinschaft Mittelthüringen GmbH (VMT GmbH) abzuschließen. Dieser Dienstleistungsvertrag umfasst unter anderem die Lieferung der Soll-Fahrplandaten durch den Auftragnehmer, vorzugsweise im HAFAS-Rohdatenformat 5.40 oder im Format VDV 452, und die Datenaufbereitung durch die VMT GmbH sowie die Bereitstellung im VMT-Auskunftssystem und Bereitstellung als GTFS Daten zur Nutzung durch Dritte.

Es ist darauf zu achten, dass die Soll-Fahrplandaten stets den aktuell gültigen Fahrplanstand (inkl. Baustellenfahrpläne oder anderweitige Änderungen) aufweisen und übergeben wurden.

Für eine Fahrgastinformation auf Echtzeitdatenbasis ist die lückenlose Bereitstellung der aktuellen Soll-Fahrplandaten eine Grundvoraussetzung.

Ist-Fahrplandaten

Der Dienstleistungsvertrag mit der VMT GmbH umfasst auch die Bereitstellung der Ist-Fahrplandaten mit mindestens folgenden Schnittstellen:

- VDV 454 AUS

Es ist zu prüfen, ob für die Anschlusssicherung und Information der Fahrgäste im Fahrzeug die Schnittstellen VDV 453 ANS und 453 DFI verwendet werden können.

Etwaige fachliche Definitionen und Ausprägungen werden mit der VMT GmbH abgestimmt.

Die Kosten zur Datendrehscheibe Thüringen aus diesem Dienstleistungsvertrag werden dem Auftragnehmer nach Vorlage der Rechnung vollständig erstattet.

Dieser Vertrag umfasst nicht das DEFAS Bayern. Der Auftragnehmer wird verpflichtet, selbstständig und auf eigene Kosten die erforderlichen Fahrplandaten für die Datenversorgung des ZOB Coburg an die Firma mentz Datenverarbeitung, München zu übermitteln.

7.2.8 Datenbereitstellung

Der Auftragnehmer liefert Fahrplandaten in elektronischer Form aus seinem Fahrplanungsprogramm per Datenexport nach Standard VDV 453, 454 an die Datendrehscheibe Thüringen. Die Datenlieferung erfolgt mindestens sechs Wochen vor den jeweils planmäßigen Fahrplanwechseln. Für die Echtzeitbeauskunftung sind baustellenbedingte und veranstaltungsbedingte Fahrplanänderungen durch den Auftragnehmer im Datenbestand (Fahrplan, Wagenlaufplan und Dienstplan) zu pflegen und für die elektronische Fahrplanauskunft jeweils rechtzeitig per Datenexport nach Standard VDV 453 bereitzustellen.

Für die Datenversorgung der FGI am Bahnhof/ ZOB Coburg ist ein Fahrplandaten-export an die Datendrehscheibe Bayern notwendig. Der Auftragnehmer sichert die vollständige und korrekte Datenlieferung ab.

Grundlage für die Echtzeitbeauskunftung ist das Fahren mit eingeschalteter Ortung auf den jeweils tagesaktuellen Umläufen/ Diensten. Die Fahrzeugumläufe sind tagesaktuell mit Ein-, Ausrück-, und Betriebsfahrten zu pflegen. Die Busse fahren permanent mit Ortung. Die Kommunikation der Fahrzeugbordrechner mit der Leitstelle und die Datenweitergabe an den Leitserver des ITCS Südthüringen sind vom Auftragnehmer sicherzustellen.

Seite | 45

Die Datenbereitstellung für weitere, auch künftige, Auskunftsmedien ist vom Verkehrsunternehmen abzusichern (z. B. elektronische Abfahrtsanzeigen an Haltestellen).

Kurzfristig angesetzte (weniger als drei Werktage vor Inkrafttreten) Baumaßnahmen und Straßensperrungen mit weniger als fünf Werktagen Dauer sind hiervon ausgenommen. Ist bei kurzfristig angesetzten Umleitungsverkehren ein Zeitraum von mehr als fünf Werktagen vorgesehen, sind die Fahrplan-, Wagenlauf- und Dienstplanänderungen für die elektronischen Auskunftsmedien aufzubereiten.

7.2.9 Haltestelleneinrichtungen

Feste Haltestelleneinrichtungen

Das Aufstellen sowie die Pflege und Wartung der Haltestelleneinrichtungen und der Wartehallen obliegt, bis auf den Austausch der Fahrgastinformationen (Nr. 7.2.10 der Leistungsbeschreibung) und dem Aufstellen mobiler Haltestellenmasten, dem Auftraggeber oder Dritten.

Mobile Haltestelleneinrichtungen

Vom Auftragnehmer sind mobile Haltestellenmasten in einfacher Ausführung mit Haltestellenmast, Haltestellenfuß (kippsicher), einer Kunststoffhülle DIN A3 quer für das Einschieben von Fahrgastinformationen und dem Haltestellenschild entsprechend § 41 StVO (Zeichen 224) vorzuhalten (pro Los fünf mobile Haltestellenmasten).

Die mobilen Haltestellenmasten sind vom Auftragnehmer rechtzeitig vor Änderungen in der Linienführung (z.B. Umleitungen) bzw. innerhalb von sechs Stunden bzw. bis zum nächsten Betriebstag nach Anforderung durch den Auftraggeber aufzustellen.

7.2.10 Austausch der Fahrgastinformationen an den Haltestellen

Der Auftragnehmer hat an den festen sowie den mobilen Haltestellen fehlende Fahrgastinformationen (Fahrplanaushänge) unverzüglich nach Erkennen des Mangels bzw. nach Anforderung durch den Auftraggeber auszutauschen.

Zum jährlichen Fahrplanwechsel ist vom Auftragnehmer der Austausch der gesamten Fahrgastinformationen sicherzustellen. Mit dem Austausch der Fahrgastinformationen darf dabei frühestens fünf Werktage vor dem Fahrplanwechsel begonnen werden.

7.2.11 Gewährleistung des Betriebes und Einhaltung des Fahrplans

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, den Fahrplan einzuhalten und einen pünktlichen Betrieb zu gewährleisten. Das Abfahren mit Verfrühung ist untersagt¹⁴.

Die vorgegebenen Linienwege sind zwingend durchgängig zu befahren und dürfen nur in betrieblichen Sonderfällen (z. B. Nichtbefahrbarkeit von Straßenabschnitten) auf der kürzestmöglichen Strecke nach Weisung bzw. Zustimmung der Betriebsleitstelle verlassen werden. Ein Verlassen des Linienweges im fahrplanmäßigen Einsatz für innerbetriebliche Maßnahmen ist nicht zulässig.

Eine Unterbrechung des Betriebes im Gesamtnetz, auf einzelnen Linien oder auf einzelnen Streckenabschnitten im Falle besonderer Situationen, die zur Nichtbefahrbarkeit von Straßen führen (z.B. starker Schneefall, Glatteis, behördliche Maßnahmen oder Demonstrationen) ist mit dem Auftraggeber vorab, soweit bekannt bzw. erkennbar, abzustimmen. Der Auftragnehmer hat anhand der Wettermeldungen vorausschauend einvernehmliche Abstimmungen mit dem Auftraggeber bzgl. der Handlungsoptionen bei gravierenden Witterungssituationen, insbesondere im Hinblick auf die Absicherung der Schülerbeförderung, vorzunehmen.

Kurzfristig eintretende Betriebsunterbrechungen, die nicht länger als 12 Stunden dauern, liegen in der Entscheidungskompetenz des Auftragnehmers. Die Entscheidung über eine Betriebsunterbrechung ist von der Betriebsleitstelle (siehe Nr. 7.1.5 der Leistungsbeschreibung) zu treffen, zu begründen, zu dokumentieren und täglich zu melden (siehe Nr. 5.3.3).

Im Falle von nicht vorhersehbaren Betriebsunterbrechungen mit einer absehbaren Dauer von über sechs Stunden bzw. einer Nichtaufnahme des Betriebes an Schultagen ist unverzüglich die vom Auftraggeber benannte Stelle zu informieren.

¹⁴ siehe Nr. 2.4 der Leistungsbeschreibung

Das Verspätungsmanagement im regulären Betrieb obliegt dem Auftragnehmer. Er hat die Verfügbarkeit von Reserve- und Ersatzfahrzeugen während der gesamten Betriebszeit zur Sicherstellung eines pünktlichen Betriebes zu gewährleisten.

Die Reserve- und Ersatzfahrzeuge sind einzusetzen, sobald sich Verspätungen von über 30 Minuten auf die Pünktlichkeit der nächstfolgenden Fahrplanfahrt des betroffenen Fahrzeuges übertragen würden.

Seite | 47

Bei besonderen Wetter- und Verkehrsverhältnissen, unvorhersehbar gravierenden Verkehrsstaus, verspätungsrelevanten Tagesbaustellen usw., können mit dem Auftraggeber kurzfristig per E-Mail Ausnahmeregelungen zu den oben definierten Regelungen im Verspätungsmanagement abgestimmt werden (im Einzelfall und im Sinne der weitest möglichen Aufrechterhaltung des Betriebs).

Bei Verspätungen ist bei Umsteigern im Regionalbusverkehr (Umsteiger zwischen Linien des jeweiligen Loses bzw. zu Linien anderer Lose, wenn diese vom gleichen Auftragnehmer betrieben werden) eine Abstimmung zwischen den Fahrzeugen über die Gewährleistung des Umsteigens der betroffenen Fahrgäste herbeizuführen. Die Funktionalitäten der Fahrscheindrucker (Gruppenruf im Nahbereich der Anschluss-haltestelle) sind zu nutzen. Die Entscheidung bzgl. des Abwartens auf Umsteiger obliegt der Betriebsleitstelle des Auftragnehmers. Bei Verspätung von bis zu drei Minuten ist grundsätzlich ein Warten bei Umsteigewünschen zu gewährleisten.

Bei regelmäßig wiederkehrenden Störungen im Verkehrsablauf, deren Ursache außerhalb des Einflussbereiches des Auftragnehmers liegt, ist der Auftraggeber darauf hinzuweisen. Der Auftraggeber und der Auftragnehmer werden in einvernehmlicher Art und Weise Problemlösungen entwickeln oder durch geänderte Fahrplangestaltung oder Linienlaufwege die Situation entschärfen.

7.2.12 Ersatzbeförderung

Bei Ausfall eines Fahrzeuges wegen technischen Defektes oder Unfall ist eine Ersatzbeförderung der betroffenen Fahrgäste auf Kosten des Auftragnehmers unverzüglich zu gewährleisten.

Eine entsprechende Ersatzbeförderung ist auch zu gewährleisten, wenn an einer oder mehrerer im Fahrplan vorgesehenen Haltestellen ohne Halt vorbeigefahren wird, obwohl ein- oder ausstiegswillige Fahrgäste vorhanden sind oder fahrplanmäßig anzudienende Haltestellen oder Teilstrecken nicht bedient werden.

Bei Verspätungen und Fahrtausfällen aufgrund dem Auftragnehmer nicht zurechenbaren Ereignissen, wie unpassierbarer Straßen wegen Unwetter, Vereisung, starkem Schneefall, Überschwemmung und sonstiger ungeplanter kurzfristiger Straßensperrungen wegen Unfall, Einsatz von Polizei, Rettungsdienst, Feuerwehr usw. erlischt die Verpflichtung zu einer zeitnahen Ersatzbeförderung.

Der Auftragnehmer sorgt in diesem Fall für eine größtmögliche Sicherstellung des Fahrplanangebotes auf den betroffenen Linien bzw. Streckenabschnitten, ggf. auch über Umwegfahrten.

7.2.13 Austausch von Personal

Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes kann der Auftraggeber Fahrer ablehnen und den (weiteren) Einsatz dieses Fahrpersonals für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen (erforderlichenfalls auch mit sofortiger Wirkung) untersagen oder den Einsatz dieses Fahrpersonals auf einer anderen Linie anordnen. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn dem Auftraggeber – unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen – die Fortsetzung des Einsatzes des betreffenden Fahrpersonals nicht zugemutet werden kann. In die Abwägung einzustellen ist u.a. auch die Möglichkeit des Auftragnehmers, das betroffene Fahrpersonal anderweitig in seinem Unternehmen einzusetzen. Ein wichtiger Grund, dessen tatbestandliches Vorliegen in jedem Einzelfall aufgrund einer gesicherten, auf objektiven Erkenntnissen zu stützenden Entscheidungsgrundlage durch den Auftraggeber festzustellen ist, kann insbesondere z.B. gegeben sein, wenn

- in dieser Leistungsbeschreibung genannte Anforderungen an das Fahrpersonal wiederholt oder in anderer Weise in wesentlicher Form nicht erfüllt werden,
- anderweitige Pflichtverstöße in grober und/ oder wiederholter Form gegen vertragliche und/ oder gesetzliche Vorgaben vorliegen,
- wiederholte Nichtbeachtung von vorgegebenen Anschlussbeziehungen,
- wiederholtes ungebührliches/ unangemessenes Verhalten gegenüber den Fahrgästen zu verzeichnen ist,
- bzgl. des Fahrers wiederholte berechtigte, einen weiteren Einsatz nicht mehr zumutbar erscheinende Kundenbeschwerden eingehen.

Vor der Entscheidung über die Ablehnung hat der Auftraggeber den Auftragnehmer anzuhören und diesem die Gelegenheit zur Klärung des Sachverhalts mit dem betreffenden Fahrpersonal zu geben, es sei denn, dass aufgrund der Eigenart des wichtigen Grundes ein unverzügliches Abberufen des Fahrers objektiv erforderlich erscheint.

7.2.14 Umweltschutz

Bei der Betriebsdurchführung sind Aspekte des Umweltschutzes besonders zu berücksichtigen. Dies betrifft u. a.

- kraftstoffarmes Fahren,
 - Minimierung der Lärmemissionen, insbesondere beim Anlassen und Warmlaufen der Motoren,
 - Reinigung und Wartung der Fahrzeuge,
 - Entsorgung von Verschleißteilen,
 - Entsorgung von Müll aus dem Fahrzeug.
-

Vom Auftragnehmer sind alle relevanten Gesetze und Vorschriften zum Einhalten von Vorgaben zum Umweltschutz einzuhalten. Der Auftragnehmer haftet für die Einhaltung der Gesetze und Vorschriften.

7.2.15 Busschule

Seite | 49

Der Auftragnehmer im Los 2 führt jährlich im September an allen Grundschulen in Trägerschaft des Landkreises Hildburghausen (2018: 15 Grundschulen) eine Schulung der Erstklässler zum sicheren Busfahren und richtigem Verhalten im Bus durch. Je Klasse sind 45 Unterrichtsminuten vorzusehen. Die Organisation der Busschule erfolgt selbstständig durch den Auftragnehmer mit jeder Grundschule. Dem Auftraggeber ist die vollständige Durchführung bis zum 30.10. eines jeden Jahres zu protokollieren.

7.3 Fahrzeuge

7.3.1 Grundsätze

Der Auftragnehmer hat auf den ausgeschriebenen Linien für die Fahrten im Linienverkehr (Festbedienung) Busse einzusetzen, die für den Einsatz im Linienverkehr geeignet und zugelassen sind. Vom Auftragnehmer können Fahrzeuge mit einer Länge größer 12 Meter (z.B. Gelenkbusse) eingesetzt werden. Der Auftragnehmer hat die Befahrbarkeit der Strecken und die Anfahrbarkeit der Haltestellen mit den von ihm gewählten Fahrzeugen zu prüfen.

Die Anforderungen an die im Rufbus-Verkehr einzusetzenden Fahrzeuge sind in Nr. 7.3.3 der Leistungsbeschreibung dargestellt. Für einzelne Fahrten (siehe Nr. 3.5 der Leistungsbeschreibung) können auch Kleinbusse eingesetzt werden.

Bei dem nachfolgend definierten Anforderungsprofil handelt es sich um ein Mindestprofil. Fahrzeugqualitäten, die über die nachfolgend beschriebenen Standards hinausgehen, sind zulässig.

Die Einhaltung der Qualitätsstandards für die Ausstattung und den Einsatz der Busse – auch mit Blick auf Alter und maximale Kilometerleistung der Busse – ist zu gewährleisten.

Sobald die Fahrzeuge den nachfolgend definierten Anforderungen nicht mehr entsprechen, hat der Auftragnehmer dafür Sorge zu tragen, dass die Fahrzeuge ersetzt werden durch Fahrzeuge, die den nachfolgend definierten Anforderungen entsprechen. Der Auftragnehmer hat sich an seinem Angebot für die Kosten der Verkehrsleistung festhalten zu lassen. Mehrkosten für möglicherweise höhere Standards bei den dann eingesetzten Bussen trägt der Auftragnehmer.

Anfänglich angebotene Standards, die über die definierten Anforderungen hinausgehen, müssen nicht für die Restvertragslaufzeit gewährleistet werden.

Der Freistaat Thüringen gewährt gemäß ÖPNV-Investitionsrichtlinie Fördermittel für Neufahrzeuge. Der Bieter verpflichtet sich durch die Abgabe des Angebots, Fördermittel für Neufahrzeuge zu beantragen und, so sie gewährt werden, in vollem Umfang kostenmindernd an den Aufgabenträger weiterzugeben.

Für den Einsatz im Landkreis Hildburghausen sind unter betrieblichen Kriterien drei Fahrzeugkategorien vorgesehen (siehe Nr. 2.6).

7.3.2 Ausstattungsstandards für Fahrzeuge im Linienverkehr

Die Fahrzeuge müssen betriebssicher und fahrbereit sein. Die Fahrzeuginstandhaltung und -wartung unterliegt der Aufsichts- und Sorgfaltspflicht des Auftragnehmers.

Die vom Auftragnehmer vorgesehenen Fahrzeuge müssen die in dieser Leistungsbeschreibung dargestellten Verkehrsleistungen uneingeschränkt fahren können. Die Fahrzeuge müssen hinsichtlich ihrer Motorisierung den Anforderungen des Einsatzgebietes entsprechen und die Fahrplanzeiten einhalten können.

Alle Fahrzeuge müssen spätestens bis zum 01.01.2022 über Niederflurtechnik¹⁵ verfügen sowie mit kontrastierenden Haltestangen und Haltewunschknöpfen sowie mit Haltestelleninnenanzeige und Haltestellenansage im Fahrzeug ausgestattet sein.

Tabelle 12: Vom Einsatz von Niederflurfahrzeugen ab 01.01.2022 ausgenommene Fahrten mit nahezu vollständigem Schüleranteil im Los 1

Linien	nicht barrierefreie Fahrten
205	05, 20 und 28

¹⁵ Merkmale der „Niederflurtechnik“: Einstiegshöhe 320 mm + 20 mm, Kneeling-System mit Absenkungen um ca. 70 mm und Einstiegshilfe, z. B. Rampe (siehe Ralph Pütz: Einführung in die Linienbustechnik; VDV-Akademie (Herausgeber); Alba-Fachverlag GmbH + Co. KG, Düsseldorf 2012); die Anforderung „Niederflurfahrzeug“ erfüllen Fahrzeuge, bei denen „mindestens 35% der für Fahrgäste verfügbaren Stehplatzflächen (bzw. des vorderen Teilfahrzeugs bei Gelenkbussen bzw. der unteren Fahrgastebene bei Doppeldeckerfahrzeugen) eine stufenlose Fläche bilden und Zugang zu mindestens einer Betriebstür bieten“; siehe auch EU-Richtlinie 2001/85/EG (sog. „EU-Busrichtlinie“).

Tabelle 13: Vom Einsatz von Niederflurfahrzeugen ab 01.01.2022 ausgenommene Fahrten mit nahezu vollständigem Schüleranteil im Los 2

Linien	nicht barrierefreie Fahrten
201	01, 07, 09, 11, 19, 04, 12
202	01, 03, 06, 08
206	01, 03, 05, 07, 02, 04, 06
207	03, 07, 10, 18
210	13, 14
213	03, 13, 17, 04, 14
214	01, 05, 07, 09, 21, 25, 02, 04
216	03
217	07, 21, 14
218	03, 11, 25, 31, 33, 06, 08, 28
220	07, 09, 19, 25, 06, 08, 16, 20, 28
221	03, 19, 10
222	15
223	13, 15, 19, 21, 04, 06, 16, 22
224	08, 16
225	05, 07, 11, 29, 16, 18, 28
236	15, 17, 19, 21, 04, 14, 26
263	05, 07, 02, 04, 06, 12, 14, 18
265	01, 03, 05, 02, 04, 06, 08, 10
268	01, 03, 05, 07, 09, 11, 13, 15, 02, 04, 06, 08

Regelfahrzeuge

Tabelle 14: Merkmale Regelfahrzeuge Lose 1 und 2

Techn. Merkmale	
Alter (Bezugsgröße: Erstzulassung)	zum Einsatzzeitpunkt ¹⁶ maximal 12,00 Jahre (bei Renovierung max. 15,00 Jahre) ¹⁷ Standardlinienbus
max. Kilometerleistung	zum Einsatzzeitpunkt max. 850.000 km
Motor	ausreichende Motorisierung für die topografische Situation im jeweiligen Los, mindestens jedoch 220 kW (stärkere Motorisierung wird mit Bonus bewertet, eine schwächere Motorisierung ist nicht zulässig)
Umweltnorm	mindestens Umweltnorm Euro IV oder besser
Niederflurtechnik/ Low Entry ¹⁸	Fahrzeuge Los 1: Einstiegshöhe 320 mm + 20 mm, Kneeling-System mit Absenkungen um ca. 70 mm (manuell) ausklappbare Rampe für Rollstuhlfahrer an der zweiten Tür; Länge mind. 900 mm (Tragfähigkeit mindestens 300 kg; geeignet für Elektrorollstühle) stufenfrei im Bereich zwischen Tür 1 und Tür 2; mind. zwei Türen bei Standardlinienbussen im Niederflurbereich Sondernutzungsfläche
Ein- und Ausstieg	Fahrzeuge Los 2: ab 01.01.2022 mind. ein Niederflureinstieg pro Fahrzeug, Ausnahmen: definierte Fahrten im Schülerverkehr
Türen	mind. zwei Türen (Türbreite vorn mind. 0,80 m, zweite Tür mind. 0,90 m gemäß Anforderungen Barrierefreiheit)

¹⁶ Als Einsatzzeitpunkt gilt der jeweilige Tag im Zeitraum der Vertragslaufzeit, an dem das Fahrzeug vom Auftragnehmer für die Verkehrserbringung genutzt wird.

¹⁷ Mindestanforderungen an die Renovierung: komplette Rostbeseitigung, Sitzpolstererneuerung, Erneuerung abgenutzten oder schadhaften Fußbodens, Erneuerung abgenutzter oder schadhafter Sitzlehnen und Sitze, Erneuerung schadhafter Griffe oder Haltestangen, Erneuerung oder Neulackierung abgenutzter Griffe oder Haltestangen, Erneuerung der Verschleißteile

¹⁸ Die Anforderung erfüllen Fahrzeuge, bei denen „mindestens 35% der für Fahrgäste verfügbaren Stehplatzflächen (bzw. des vorderen Teilfahrzeugs bei Gelenkbussen bzw. der unteren Fahrgastebene bei Doppeldeckerfahrzeugen) eine stufenlose Fläche bilden und Zugang zu mindestens einer Betriebstür bieten“ (siehe Ralph Pütz: Einführung in die Linienebustechnik; VDV-Akademie (Herausgeber); Alba-Fachverlag GmbH + Co. KG, Düsseldorf 2012).

Bereifung	275/70 R 22,5 oder 295/80 R 22,5
Vorderachse	Einzelradaufhängung
Ausstattung Fahrgastkomfort	
Fußbodenhöhe	max. Einstiegshöhe 380 mm, bei einer Höhe von über 300 mm über der Fahrbahn sind Haltegriffe oder Haltestangen im Bereich der Ein- und Ausstiege anzubringen, die insbesondere von Schülern benutzt und damit von der Fahrbahn aus erreicht werden können zwischen 1. und 2. Tür Fußboden ohne Querstufen, zwischen hinterer Tür und Heck max. zwei Querstufen (Bezug: Höhe der oberste Stufe am Einstieg)
Fußbodenbelag	rutschhemmender Belag
Sitze	mind. 42 Sitzplätze Im Los 1 verkehrt die Linie 205 über die Bundesautobahn 73.
Gesamt Steh- und Sitzplätze	mind. 75 Plätze
Sondernutzungsfläche	Fläche im Bereich der zweiten Tür für mindestens einen Rollstuhl oder zwei Kinderwagen; stufenfreie Erreichbarkeit von der zweiten Tür (Bezug: oberste Stufe des Einstiegs) Für die Mitnahme von Fahrrädern sind zur Befestigung Haltegurte vorzusehen.
Haltestangen und -griffe	Für Stehplätze müssen geeignete Halteeinrichtungen in ausreichender Anzahl vorhanden sein. Sie müssen so angeordnet und beschaffen sein, dass sie auch von Schülern aller Altersklassen benutzt werden können.
Behindertenfreundlichkeit	zwei Behindertenplätze mit besonderen Haltegriffen
Heizung/Lüftung/Klimatisierung	Klimaanlage (Verwendung einer elektrischen Klimaanlage ist zulässig)
Ausstattung Vertrieb & Kommunikation	
Fahrzeuginformations- und Kommunikationssystem (ITCS)	1 Fahrzeugbordnetzsystem Soll-Ist-Abgleich Fahrplan, Steuerung Fahrzeugzielanzeigen, Haltestellenansage und -anzeige, Kommunikation mit Leitstelle, GPS-Positionierung Der ITCS-fähige Fahrzeugbordnetzsystem kann mit dem Fahrscheindrucker kombiniert sein.
Fahrscheindrucker	1 Fahrscheindrucker pro Fahrzeug; Fahrerarbeitsplatz ist mit Zähltafel und Geldwechsler auszustatten
Fahrgastinformation innen	Linien 200, 205: - LCD-Matrix-Innenanzeige, TFT-Multifunktionsinnenanzeige o.Ä. zur Anzeige der nächsten Haltestelle und integrierter Anzeige „Wagen hält“ - elektronische Haltestellenansage

Sonstige Fahrgastinformation innen	1 Dispenser für Folder (Format 140 x 300 mm auch geeignet für Format 100 x 210 mm) im Bereich der hinteren Tür; eine Werbetafel (Plakathalter DIN A3 hochkant) an der Rückwand des Fahrerplatzes oder in Höhe der hinteren Tür
Lautsprechanlage	Lautsprechanlage innen; Mikrofon für Fahrer
Fahrgastinformation außen	• Außenanzeigen als Vollmatrixanzeige „Linien-Nr. und Fahrtziel“ (Front und rechte Fahrzeugseite) • Außenanzeige als Vollmatrixanzeige „Linien-Nr.“ Heck • Weitere Anforderungen: Anzeige transflektiv, gelb oder weiß auf dunklem Grund
Betriebliche Kommunikation	Betriebsfunk zur Betriebsleitstelle des Auftragnehmers oder Mobiltelefon mit Freisprechanlage am Fahrerarbeitsplatz Bus-zu-Bus-Kommunikation über ITCS/ Fahrscheindrucker (Funktion Gruppennahruf) Datenaustausch über ITCS/Fahrscheindrucker für Datendrehscheibe Thüringen (Beauskunftung in Echtzeit)
Erscheinungsbild	
Äußeres Erscheinungsbild	Grundfarbe Reinweiß (RAL 9010), in Höhe Stoßfänger an den Längsseiten zwei Zierstreifen jeweils max. 10 cm breit, Außenwerbung auf max. 40 % der Fahrzeugfläche, Fensterflächen dürfen zu max. 25 % mit Werbung beklebt werden
Sonstiges	
	Motorraumlöschanlage

Großraumbusse

Für die in den Fahrplänen entsprechend gekennzeichneten Fahrten sind Großraumbusse einzusetzen. Alternativ ist für die jeweilige Fahrt der Einsatz

- von gleichzeitig zwei Standardlinienbussen zulässig (vergütet werden nur die vom Bieter angesetzten Kosten aus der Kalkulationstabelle für ein Fahrzeug)
- oder eines Gelenkbusses möglich, wenn vom Verkehrsunternehmen eine störungsfreie Befahrung der Strecken gewährleistet wird.

Techn. Merkmale	
Alter (Bezugsgröße: Erstzulassung)	zum Einsatzzeitpunkt max. 18,00 Jahre
max. Kilometerleistung	zum Einsatzzeitpunkt max. 950.000 km
Motor	ausreichende Motorisierung für die topografische Situation im jeweiligen Los, mindestens jedoch 220 kW (stärkere Motorisierung wird mit Bonus bewertet, eine schwächere Motorisierung ist nicht zulässig)
Umweltnorm	mindestens Umweltnorm Euro IV oder besser
Ein- und Ausstieg	max. jeweils 3 Stufen an beiden Türen
Türen	mind. zwei Türen (Türbreite vorn mind. 0,80 m, zweite Tür mind. 1,20 m)
Bereifung	275/70 R 22,5 oder 295/80 R 22,5
Vorderachse	Einzelradaufhängung
Ausstattung Fahrgastkomfort	
Fußbodenhöhe	max. Einstiegshöhe 380 mm, bei einer Höhe von über 300 mm über der Fahrbahn sind Haltegriffe oder Haltestangen im Bereich der Ein- und Ausstiege anzubringen, die insbesondere von Schülern benutzt und damit von der Fahrbahn aus erreicht werden können zwischen 1. und 2. Tür Fußboden ohne Querstufen, zwischen hinterer Tür und Heck max. zwei Querstufen (Bezug: Höhe der oberste Stufe am Einstieg)
Fußbodenbelag	rutschhemmender Belag
Sitze	mind. 55 Sitzplätze
Gesamt Steh- und Sitzplätze	mind. 90 Plätze

Sondernutzungsfläche	Fläche im Bereich der zweiten Tür für mindestens einen Rollstuhl oder zwei Kinderwagen; stufenfreie Erreichbarkeit von der zweiten Tür (Bezug: oberste Stufe des Einstiegs) Für die Mitnahme von Fahrrädern sind zur Befestigung Haltegurte vorzusehen.
Haltestangen und -griffe	Für Stehplätze müssen geeignete Halteeinrichtungen in ausreichender Anzahl vorhanden sein. Sie müssen so angeordnet und beschaffen sein, dass sie auch von Schülern aller Altersklassen benutzt werden können.
Behindertenfreundlichkeit	zwei Behindertenplätze mit besonderen Haltegriffen
Heizung/ Lüftung/ Klimatisierung	Klimaanlage (Verwendung einer elektrischen Klimaanlage ist zulässig)
Ausstattung Vertrieb & Kommunikation	
Fahrzeugbordrechner ITCS	1 Fahrzeugbordrechner Soll-IST-Abgleich Fahrplan, Steuerung Fahrzeugzielanzeigen, Haltestellenansage und -anzeige, Kommunikation mit Leitstelle, GPS-Positionierung Der ITCS-fähige Fahrzeugbordrechner kann mit dem Fahrscheindrucker kombiniert sein.
Fahrscheindrucker	1 Fahrscheindrucker pro Fahrzeug; Fahrerarbeitsplatz ist mit Zähltafel und Geldwechsler auszustatten
Fahrgastinformation innen	Linien 200, 205: elektronische Haltestellenansage und Haltestellenanzeige
Sonstige Fahrgastinformation innen	1 Dispenser für Folder (Format 140 x 300 mm auch geeignet für Format 100 x 210 mm) im Bereich der hinteren Tür; eine Werbetafel (Plakathalter DIN A3 hochkant) an der Rückwand des Fahrerplatzes oder in Höhe der hinteren Tür
Lautsprecheranlage	Lautsprecheranlage innen; Mikrofon für Fahrer
Fahrgastinformation außen	• Außenanzeigen als Vollmatrixanzeige „Linien-Nr. und Fahrtziel“ (Front und rechte Fahrzeugseite) • Außenanzeige als Vollmatrixanzeige „Linien-Nr.“ Heck • Weitere Anforderungen: Anzeige transflektiv, gelb oder weiß auf dunklem Grund
Betriebliche Kommunikation	Betriebsfunk zur Betriebsleitstelle des Auftragnehmers oder Mobiltelefon mit Freisprechanlage am Fahrerarbeitsplatz Bus- zu Bus-Kommunikation über ITCS/ Fahrscheindrucker (Funktion Gruppennahrufruf) Datenaustausch über ITCS/ Fahrscheindrucker für Datendrehscheibe Thüringen (Beauskunftung in Echtzeit)
Erscheinungsbild	
Äußeres Erscheinungsbild	Grundfarbe Reinweiß (RAL 9010), in Höhe Stoßfänger an den Längsseiten zwei Zierstreifen jeweils max. 10 cm breit, Außenwerbung auf max. 40 % der Fahrzeugfläche, Fensterflächen dürfen zu max. 25 % mit Werbung beklebt werden

Kleinbusse

Tabelle 15: Merkmale Kleinbusse Lose 1 und 2

Techn. Merkmale	
Alter (Bezugsgröße: Erstzulassung)	zum Einsatzzeitpunkt max. 12,00 Jahre
Max. Kilometerleistung	zum Einsatzzeitpunkt max. 600.000 km
Motor	ausreichende Motorisierung für die topografische Situation im jeweiligen Los
Ein- und Ausstieg, Türen	mind. ein stufenfreier Einstieg mit mind. 0,90 m Türbreite gemäß Anforderungen Barrierefreiheit
Ausstattung Fahrgastkomfort	
Fußbodenhöhe	max. Einstiegshöhe 380 mm, bei einer Höhe von über 300 mm über der Fahrbahn sind Haltegriffe oder Haltestangen im Bereich der Ein- und Ausstiege anzubringen, die insbesondere von Schülern benutzt und damit von der Fahrbahn aus erreicht werden können zwischen Niederflurplattform und weiterem Bereich max. zwei Querstufen (Bezug: Höhe der oberste Stufe am Einstieg)
Fußbodenbelag	rutschhemmender Belag
Sitze	mind. 10 Sitzplätze
Gesamt Steh- und Sitzplätze	mind. 15 Plätze
Sondernutzungsfläche	Fläche im Niederflurbereich für mindestens einen Rollstuhl oder einen Kinderwagen; stufenfreie Erreichbarkeit vom Einstieg (Bezug: oberste Stufe des Einstiegs)
Haltestangen und -griffe	Für Stehplätze müssen geeignete Halteinrichtungen in ausreichender Anzahl vorhanden sein. Sie müssen so angeordnet und beschaffen sein, dass sie auch von Schülern aller Altersklassen benutzt werden können.
Behindertenfreundlichkeit	zwei Behindertenplätze mit besonderen Haltegriffen
Heizung/Lüftung/Klimatisierung	Klimaanlage (Verwendung einer elektrischen Klimaanlage ist zulässig)
Ausstattung Vertrieb & Kommunikation	
Fahrzeuginformations- und Kommunikationssystem (ITCS)	1 Fahrzeugbordnetzsystem Soll-Ist-Abgleich Fahrplan, Steuerung Fahrzeugzielanzeigen, Haltestellenansage und -anzeige, Kommunikation mit Leitstelle, GPS-Positionierung Der ITCS-fähige Fahrzeugbordnetzsystem kann mit dem Fahrscheindrucker kombiniert sein.

Fahrscheindrucker	1 Fahrscheindrucker pro Fahrzeug; Fahrerarbeitsplatz ist vom Verkehrsunternehmen mit Zahltisch und Geldwechsler auszustatten
Fahrgastinformation innen	LCD-Matrix-Innenanzeige, TFT-Multifunktionsinnenanzeige o.Ä. zur Anzeige der nächsten Haltestelle und integrierter Anzeige „Wagen hält“
Lautsprecheranlage	Lautsprecheranlage mit mind. 2 Lautsprechern innen; Mikrofon für Fahrer
Fahrgastinformation außen	alphanumerische Matrixanzeige Front, rechte Fahrzeugseite und Heck Front und rechte Fahrzeugseite Anzeige Liniennummer und Fahrtziel, Heck Anzeige der Liniennummer
Sonstige Fahrgastinformation innen	1 Dispenser für Folder (Format 140 x 300 mm auch geeignet für Format 100 x 210 mm); eine Werbetafel (Plakathalter DIN A3 hochkant) im Bereich der Sondernutzungsfläche
Betriebliche Kommunikation	Betriebsfunk zur Betriebsleitstelle des Auftragnehmers oder Mobiltelefon mit Freisprechanlage am Fahrerarbeitsplatz Bus- zu Bus-Kommunikation über ITSC/ Fahrscheindrucker (Funktion Gruppennahrufruf) Datenaustausch über ITCS/ Fahrscheindrucker für Datendrehscheibe Thüringen (Beauskunftung in Echtzeit)
Äußeres Erscheinungsbild	
Erscheinungsbild	Grundfarbe Reinweiß (RAL 9010) weitere Außengestaltung nach Vorgaben des Auftraggebers (Lieferung der Klebefolien durch Auftraggeber) Außenwerbung ist nur an der Heckseite zulässig

Reservefahrzeuge

Der Auftragnehmer hat folgende Anzahl an Reservefahrzeugen ständig während der gesamten Betriebszeit vorzuhalten:

- Los 1: 3 Fahrzeuge,
- Los 2: 6 Fahrzeuge,
- Kombinationsangebot Los 1 + Los 2: 8 Fahrzeuge.

Seite | 59

Die Reservefahrzeuge müssen den Anforderungen nach Tabelle 14 entsprechen und über Niederflertechnik verfügen. Das Fahrzeughöchstalter darf zum Einsatzzeitpunkt¹⁹ maximal 15,00 Jahre, bei Renovierung max. 18,00 Jahre²⁰ betragen.

(Hinweis: Für den Großraumbus müssen bei Werkstattaufenthalten, Ausfall o.ä. zwei Standardlinienbusse eingesetzt werden.)

7.3.3 Ausstattungsstandards für Fahrzeuge für Rufbus-Verkehr

Im Rufbus-Verkehr sind keine Abweichungen der Ausstattungsstandards von Fahrzeugen des Regelbetriebs zugelassen. Im Rufbusverkehr dürfen Fahrzeuge des Regelbetriebs, Kleinbusse und Reservefahrzeuge eingesetzt werden. Es gelten die Fahrzeuganforderungen für Kleinbusse entsprechend Nr. 7.3.2.

7.3.4 Ersatzfahrzeuge

In nicht vorhersehbaren bzw. nicht planbaren Ausnahmefällen kann beim Ausfall eines Regelfahrzeuges, das nicht durch ein reguläres Reservefahrzeug ersetzt werden kann, kurzzeitig bis zu einem Betriebstag ein Ersatzfahrzeug eingesetzt werden, welches nicht den in der Leistungsbeschreibung definierten Qualitätsstandards für die Regel- und Reservefahrzeuge entspricht. Der Einsatz des Ersatzfahrzeuges darf pro Kalendermonat an max. fünf Betriebstagen erfolgen.

Ein Ersatzfahrzeug darf bei einem durchgängigen Einsatz von mehr als einem Betriebstag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers eingesetzt werden.

¹⁹ Als Einsatzzeitpunkt gilt der jeweilige Tag im Zeitraum der Vertragslaufzeit, an dem das Fahrzeug vom Auftragnehmer für die Verkehrserbringung genutzt wird.

²⁰ Mindestanforderungen an die Renovierung: komplette Rostbeseitigung, Sitzpolstererneuerung, Erneuerung abgenutzten oder schadhafte Fußbodens, Erneuerung abgenutzter oder schadhafte Sitzlehnen und Sitze, Erneuerung schadhafte Griffe oder Haltestangen, Erneuerung oder Neulackierung abgenutzter Griffe oder Haltestangen, Erneuerung der Verschleißteile

7.3.5 Werbung an und in den Fahrzeugen

Die Vermietung der Werbeflächen außen und innen obliegt dem Auftragnehmer. Die Einnahmen aus der Fremdwerbung verbleiben beim Auftragnehmer und werden nicht mit der Vergütung gegengerechnet.

Die Werbung darf nicht gegen die Interessen des Landkreises Hildburghausen, seiner kommunalen Unternehmen und der kreisangehörigen Kommunen gerichtet sein.

Nicht zulässig ist Werbung mit folgenden Inhalten:

- Nikotinwaren,
- Drogen oder sonstige berauschende Mittel,
- politische oder religiöse Aktivitäten,
- gewaltverherrlichende, rassenhetzerische und pornografische Themen,
- sexuelle, frauenfeindliche oder andere gruppendifferenzierende Werbung.

Die Folien im Bereich der Fensterflächen sind so anzuordnen bzw. zu gestalten, dass sie die Orientierungsmöglichkeiten und das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste nicht negativ beeinflussen (aus dem Fahrzeug muss der Blick nach außen auch bei Dunkelheit und bei Niederschlag grundsätzlich gewährleistet sein). Es darf nur maximal 25 Prozent der Fensterfläche für Werbezwecke genutzt werden. 75 Prozent der Fensterfläche sind generell von jeglicher Gestaltung und Beschriftung freizuhalten.

Generell sind max. 40 Prozent der Fahrzeugfläche für Werbezwecke zulässig.

Je Los stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber die Außenflächen von zwei Regelfahrzeugen für Eigenwerbung zur Verfügung.

Im Falle der Nutzung der Außenflächen durch den Auftraggeber hat der Auftragnehmer die Fahrzeuge für das Anbringen der Beklebung bis zu zweimal im Jahr kostenfrei zur Verfügung zu stellen.

7.3.6 Abnahme der Fahrzeuge vor Betriebsaufnahme

Der Auftraggeber hat das Recht, erstmals zum Einsatz kommende Fahrzeuge bzw. Fahrzeuge, bei denen bei Kontrollen Qualitätsmängel festgestellt wurden, sich auf Anforderungen vorführen zu lassen.

Die für den Einsatz vorgesehenen Fahrzeuge können auf Verlangen des Auftraggebers durch einen Sachverständigen, ab vier Wochen vor der Betriebsaufnahme zum Vertragsbeginn bzw. vor Inbetriebnahme des Fahrzeugs, geprüft werden. Die Auswahl des Sachverständigen erfolgt im Einvernehmen zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber. Der Auftragnehmer hat das Vorschlagsrecht und der von diesem vorgeschlagene Sachverständige gilt als ausgewählt, wenn der Auftraggeber nicht innerhalb einer Woche dem Vorschlag des Auftragnehmers widerspricht.

Widerspricht der Auftraggeber zweimal dem Sachverständigenvorschlag des Auftragnehmers, wird der Geschäftsführer der IHK Südthüringen gebeten, einen Sachverständigen zu bestimmen.

Der Sachverständige prüft anhand der nachfolgenden Checkliste, ob die in dieser Leistungsbeschreibung für die Fahrzeuge als Mindeststandards definierten Qualitätsmerkmale erfüllt werden. Werden diese nicht erfüllt, gibt der Sachverständige an, ob vorhandene Mängel durch Fachwerkstätten behoben werden können oder aber dazu führen, dass andere Fahrzeuge als die vom Auftragnehmer vorgesehenen eingesetzt werden müssen. Die Kosten für etwaige Reparaturmaßnahmen oder die Kosten, die durch Fahrzeugneubeschaffungen entstehen trägt der Auftragnehmer. Die Kosten für die Tätigkeit des Sachverständigen trägt, soweit Mängel festgestellt werden, der Auftragnehmer. Werden keine Mängel durch den Sachverständigen festgestellt, werden die Kosten vom Auftraggeber getragen.

Checkliste

Funktionsfähigkeit wesentlicher Ausstattungsmerkmale

- Heizung funktionsfähig und ausreichend leistungsfähig
- Türsicherung: das Abfahren mit geöffneter Tür wird zuverlässig verhindert; ein unbeabsichtigtes Öffnen der Türen ist nicht möglich ein Einklemmen von Fahrgästen wird verhindert
- alle geforderten Haltwunschtasten

Zustand des Fahrzeuges, Renovierung

- alle sichtbaren und zugänglichen Stellen des Fahrzeuges sind vollständig rostfrei
- alle abgenutzten oder schadhaften Sitzpolster sind durchgängig erneuert und mit einem Stoff in einem einheitlichen Design bespannt
- der Fußboden weist durchgängig keine abgenutzten oder schadhaften Stellen auf, der Fußboden ist durchgängig rutscht sicher
- alle Sitze sind nicht abgenutzt oder schadhaft
- Griffe oder Haltestangen sind nicht schadhaft oder übermäßig abgenutzt
- Scheiben sind nicht schadhaft oder zerkratzt sowie durchgängig durchsichtig
- alle abgenutzten oder schadhaften Verschleißteile sind erneuert
- alle Sitze, Scheiben, Wände, Decken und Fußböden sind sauber, fleckenfrei, frei von klebrigen/ abfärbenden Rückständen und von Brandflecken
- alle Piktogramme o. Ä. sind deutlich erkennbar und nicht beschädigt

7.3.7 Anforderungen an Fahrzeugeinsatz und -zustand

Für den Einsatz und den Zustand der Busse (auch Reservefahrzeuge) werden für die Verkehrsdurchführung folgende Anforderungen formuliert:

- Die Fahrzeuge müssen fahrbereit und betriebssicher entsprechend der gesetzlichen Vorschriften sein (StVZO, BOKraft, PBefG).
- Im Falle einer Förderung (vgl. 7.3.8) sind die jeweiligen Anforderungen zur Erfüllung der Förderbedingungen (bei Förderung durch den Freistaat Thüringen z. Zt. die „Richtlinie zur Förderung von Investitionen im öffentlichen Personennahverkehr in Thüringen (ÖPNV-Investitionsrichtlinie)“²¹) zwingend zu beachten.
- Unfallschäden sind schnellstmöglich zu beseitigen.
- Die Inhalte der Fahrtzielanzeigen (außen und innen) sind mit dem Auftraggeber abzustimmen.
- Die Innentemperatur soll beim täglichen Betriebsbeginn sowie zu den Fahrplanfahrten in einem für die Fahrgäste akzeptablen Bereich liegen. Als Orientierungswerte werden 15 (Mindestwert Winter) und 28 (Höchstwert Sommer) Grad Celsius definiert. Die Fenster müssen im Winter eisfrei sein. Die Fahrzeuge müssen zur Gewährleistung dieser Anforderung außerhalb der Betriebszeiten entsprechend geschützt untergebracht sein.
- Die Fahrzeuge müssen täglich bei Betriebsbeginn innen und außen in einem sauberen Zustand sein. Die Sitze, Scheiben, Wände, Decken und Fußböden müssen sauber, fleckenfrei, frei von klebrigen Rückständen sowie frei von unproblematisch entfernbaren Schmierereien sein (Sitze trocken und frei von abfärbenden Rückständen, Scheiben gleichmäßig durchsichtig). Lackierung, Außen- oder Innenaufkleber müssen weitgehend unbeschädigt sein.
- Alle Fahrzeuge sind mindestens einmal wöchentlich außen zu waschen. Der Innenraum ist täglich grob zu reinigen. Eine gründliche Innenreinigung der Busse (inkl. Reinigung der Haltestangen, der Sitze, der Sitzgestelle und der Seitenwände) erfolgt mindestens wöchentlich. Bei Bedarf (d.h. zur Gewährleistung der Einhaltung der oben definierten Sauberkeitsstandards) sind die Fahrzeuge häufiger zu reinigen.
- Die Fahrzeuge dürfen nicht als Schulbus mit dem Schulbusschild (BOKraft § 33 und der dortigen Anlage 4) gekennzeichnet werden.
- In den Fahrzeugen müssen stets alle notwendigen Beschilderungen angebracht sein, für den Fall von Fahrzeugauswechslungen sind die Anzeigen entsprechend zu programmieren.

²¹ Thüringer Staatsanzeiger Nr. 7/ 2011; Seite 207 ff.

- Gravierende Verunreinigungen des Fahrzeuginnenraumes während der Verkehrsdurchführung (z.B. großflächiger Schneematsch, Grobmüll) müssen bei nächstmöglicher Gelegenheit (z.B. bei einer kurzen Standzeit) beseitigt werden. Hierfür sind entsprechende Hilfsmittel in den Fahrzeugen vorzuhalten. Verunreinigungen, die das Betreten der Fahrzeuge oder die Benutzung der Sitze beeinträchtigen, sind innerhalb von einer halben Stunde zu beseitigen.
- Fahrzeuge mit ausgesprochen grob verunreinigtem Innenraum (anstößige Verunreinigungen z.B. durch Erbrochenes, Urin etc.) sind unverzüglich zu reinigen bzw. auszuwechseln.
- Grobe Vandalismusschäden (z.B. aufgeschlitzte Sitzpolster) sind innerhalb von drei Arbeitstagen zu beseitigen.
- Das Rauchen in den Fahrzeugen ist nach BOKraft für Fahrgäste und Fahrer untersagt. Der Auftragnehmer hat durch entsprechende Kennzeichnung in den Fahrzeugen darauf hinzuweisen. Bei Missachtung des Rauchverbotes müssen Fahrgäste nötigenfalls von der Beförderung ausgeschlossen werden.

7.3.8 Fahrzeugförderung

Die Beschaffung von Omnibussen kann unter bestimmten Voraussetzungen vom Freistaat Thüringen oder von anderen dritten Stellen gefördert werden. Ob und in welchem Umfang im Einzelfall eine tatsächliche Förderung von dritten Stellen nach den von diesen aufgestellten Förderbedingungen gewährt wird, kann vom Auftraggeber derzeit nicht beurteilt werden.

Die erfolgreichen Bieter verpflichten sich jedoch durch die Abgabe des Angebots, nach Zuschlagserteilung sowie während der Dauer der Vertragslaufzeit in enger Abstimmung mit dem Auftraggeber im Falle der Möglichkeit der Erlangung von Förderungen durch Dritte vollständige und den Anforderungen der Dritten entsprechende Förderanträge für die Beschaffung sämtlicher für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Linienverkehrsleistungen zur Neubeschaffung vorgesehener Neufahrzeuge zu stellen und im Falle eines erfolgreichen Förderantrags die geförderten Neufahrzeuge im hiesigen Verkehr einzusetzen (siehe unten Absatz 5). Für die Antragstellung und die Beschaffung sind sämtliche durch den Fördermittelgeber aufgestellten Bedingungen einschließlich des für die Förderung gegebenenfalls erforderlichen Austauschs vorhandener Fahrzeuge zu erfüllen.

Bei der Kalkulation des Angebots sind keine Fördermittel in Ansatz zu bringen, insbesondere auch nicht für die anzugebenden Kostensätze. Der Auftragnehmer verpflichtet sich jedoch durch die Abgabe des Angebots, die beantragten Fördermittel, so wie sie tatsächlich durch den Fördermittelgeber gewährt werden, an den Auftraggeber weiter zu geben. Die Weitergabe erfolgt durch Anrechnung der dem Auftragnehmer gewährten Fördermittel auf die diesem vom Auftraggeber für die Verkehrsleistungen zu zahlende Vergütung (vgl. §§ 12 und 13 des Verkehrsvertrages (Teil B der Vergabeunterlagen)). Die monatliche Rate errechnet sich, indem der Gesamtbetrag durch die restliche Vertragslaufzeit in Monaten geteilt wird.

Falls und soweit Fördermittel für Fahrzeuge gewährt werden, hinsichtlich derer auch nach Ablauf des öffentlichen Dienstleistungsauftrags noch eine Zweckbindung besteht, sind die Fördermittel anteilig bezogen auf die verbleibenden Einsatzjahre an den Auftraggeber weiter zu geben.

Die geförderten Fahrzeuge sind für die Dauer der Vertragslaufzeit auf den vertragsgegenständlichen Linien in vollem Umfang einzusetzen. Ein darüber hinaus gehender Einsatz der Fahrzeuge durch den Auftragnehmer in diesem Zeitraum ist zulässig, soweit der zuwendungsrechtlich zulässige Umfang hierdurch nicht überschritten und die ordnungsgemäße Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen hierdurch nicht gefährdet wird. Nach Ablauf der Vertragslaufzeit bestehen keine vertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem Auftraggeber.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, auf nach Maßgabe dieser Nummer gestellte Förderanträge ergangene Zuwendungsbescheide spätestens fünf Werktage nach deren Erhalt in Kopie an den Auftraggeber zu übergeben. Nach diesem Kapitel gestellte Förderanträge hat der Auftragnehmer zudem spätestens fünf Werktage nach Einreichung bei der zuständigen Förderstelle dem Auftraggeber in Kopie zu übergeben. Der Auftragnehmer verpflichtet sich ferner, dem Auftraggeber auf dessen Anforderung Auskunft über alle Aspekte des Fördermittelantrags- und -bewilligungsverfahrens zu geben und insbesondere auch die Einsichtnahme in die bei ihm befindlichen weiteren Unterlagen zu gewähren. Zudem erklärt der Auftragnehmer bereits jetzt sein Einverständnis mit einer ggf. vom Auftraggeber in eigenem Namen bei der zuständigen Förderstelle beantragten Akteneinsicht durch den Auftraggeber.

Soweit eine nach den Anforderungen der in Frage kommenden Fördermittelgeber mögliche Fahrzeugförderung aufgrund schuldhaften Verhaltens des Auftragnehmers (z. B. nicht oder nicht fristgemäß gestellter oder unvollständiger Förderantrag; vom Auftragnehmer zu vertretendes Fehlen der Fördervoraussetzungen; vorzeitige Beschaffung der Fahrzeuge) unterbleibt, wird der Erhalt der Fahrzeugförderung fingiert, d. h. die nichtgewährte Fahrzeugförderung wird in entsprechender Anwendung obenstehender Regelungen auf den Vergütungsanspruch des Auftragnehmers angerechnet. Die Anrechnung erfolgt in der Höhe, in der der Auftragnehmer bei ordnungsgemäßigem Verhalten Fördermittel erhalten hätte. Die Berechnung der Höhe der "fiktiven" Förderung erfolgt auf der Grundlage der zum Zeitpunkt der Fördermittelantragstellung geltenden Fördermittelbedingungen des betreffenden Fördermittelgebers. Soweit eine genaue Berechnung der Fördersumme hiernach nicht möglich sein sollte, ist der Auftraggeber berechtigt, die anzurechnende "fiktive Fördersumme" nach den Grundsätzen des § 287 ZPO im Wege der Schätzung festzulegen. Sollte zwischen den Vertragsparteien die Höhe des anzurechnenden Betrages streitig sein, bleibt es beiden Parteien unbenommen, bei der zuständigen Förderstelle Auskunft über den Umfang einer hypothetisch - bei ordnungsgemäßigem Verhalten des Auftragnehmers - erzielten Förderung zu beantragen. Soweit eine solche Auskunft binnen fünf Monaten nach dem Ablauf des maßgeblichen Förderungs-/Abrechnungsjahres vorliegen sollte, ist diese für den Auftragnehmer und den Auftraggeber verbindlich.

Eine auf schuldhaftes Verhalten des Auftragnehmers zurückzuführende etwaige ganz oder teilweise erfolgende Rückforderung von an diesen gezahlten Fördermitteln durch den Zuwendungsgeber hat keine Auswirkungen auf die Anrechnung der Fördermittel auf die Vergütung.

7.4 Fahrpersonal

Seite | 65

7.4.1 Übernahme des bisher eingesetzten Personals

Zum Schutz der Arbeitnehmer, soweit sie bisher für die Erbringung der Dienste eingesetzt sind, wird von der Ermächtigung des Art. 4 Abs. 5 der VO (EG) Nr. 1370/2007 im nachfolgend beschriebenen Umfang Gebrauch gemacht.

Der Bieter hat sich schriftlich zu verpflichten, den Arbeitnehmern, die zum 01.12.2018 zur Erbringung der Dienste eingestellt waren und zum Zeitpunkt der Zuschlagserteilung weiter eingestellt sind, Arbeitsplatzangebote nach Maßgabe der hier beschriebenen Bedingungen zu unterbreiten. Die dabei zu gewährenden Rechte sind auf die nachfolgend beschriebenen Vorgaben der Vergabeunterlagen beschränkt.

Die für die Unterbreitung der Arbeitsplatzangebote relevanten Informationen zu den betroffenen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer sind anonymisiert in Anlage 2 zur Leistungsbeschreibung („Daten zur Übernahmeverpflichtung“) beigefügt.

Die Personalübernahme ist inhaltlich beschränkt auf die arbeitsvertraglichen und tarifvertraglichen Rechte sowie Rechte aus Betriebsvereinbarungen, die dem Auftraggeber mitgeteilt wurden und die entsprechend in Anlage aufgeführt sind. Soweit den Arbeitnehmern gegenüber dem vorherigen Arbeitgeber Rechte zustehen sollten, die sich nicht aus den in Anlage 2 genannten arbeitsvertraglichen und tarifvertraglichen Rechten sowie Rechten aus Betriebsvereinbarungen ergeben, sind diese nicht Gegenstand des Übergangsangebots und sind entsprechend auch nicht für die vom Auftragnehmer zu unterbreitenden Arbeitsplatzangebote maßgeblich.

Der Auftragnehmer unterbreitet den in Anlage 2 aufgeführten Mitarbeitern unverzüglich nach Zuschlagerteilung ein zunächst unverbindliches Angebot auf Abschluss eines Arbeitsvertrags unter Gewährung der Rechte und Pflichten, die sich nach der hiesigen Nr. 7.4.1 ergeben; im Übrigen haben die anzubietenden Arbeitsverträge selbstverständlich auch die Rechte und Pflichten zu enthalten, die sich grundsätzlich aus den einschlägigen vertraglichen und gesetzlichen Vorgaben z. B. zur Mindestlohnung ergeben (vgl. etwa nachfolgend Nr. 7.4.5 der Leistungsbeschreibung) . Anlage 2 enthält die Daten der Arbeitnehmer, die Gegenstand dieser Vergabe sind.

Der Auftragnehmer übermittelt hierfür das unverbindliche Angebot an die vorherigen Arbeitgeber mit der Aufforderung zu dessen Weiterleitung an die betroffenen Mitarbeiter. Diese sind in dem unverbindlichen Angebot aufzufordern, gegenüber dem Auftragnehmer ihr Interesse an einer Beschäftigung durch den Auftragnehmer binnen zwei Wochen nach Übermittlung des unverbindlichen Angebots an den vorherigen Arbeitgeber zu bekunden.

Der Auftragnehmer unterbreitet denjenigen betroffenen Mitarbeitern, die ihm gegenüber fristgerecht ihr Interesse an einer Beschäftigung bei ihm bekundet haben, spätestens binnen eines Monats nach Eingang der jeweiligen Interessensbekundung ein verbindliches Angebot auf Abschluss eines Arbeitsvertrags mit dem sich aus der hiesigen Nr. 7.4.1 (sowie den einschlägigen vertraglichen und gesetzlichen Vorgaben z. B. zur Mindestentlohnung, vgl. etwa nachfolgend Nr. 7.4.5) ergebenden Mindestinhalt. Der Standort, von dem aus die Tätigkeit ausgeübt wird, muss entweder dem vorherigen Ausführungsort entsprechen oder durch einen Ort innerhalb des Bedienungsbereiches ersetzt werden. Der Auftragnehmer muss sich gegenüber diesen Mitarbeitern mindestens für einen Monat – gerechnet ab Eingang des verbindlichen Angebots bei diesen – an sein Angebot binden und die betroffenen Mitarbeiter ausdrücklich darauf hinweisen, dass eine Annahme des Angebots nur innerhalb der genannten Frist möglich ist.

Maßgeblich für die Ermittlung des Besitzstandes der betroffenen Mitarbeiter ist ausschließlich das in den Vergabeunterlagen dargestellte. Veränderungen, beispielsweise durch Personalmaßnahmen des vorherigen Arbeitgebers in der Phase bis zur Begründung neuer Beschäftigungsverhältnisse, sind für einen Neubetreiber unbeachtlich.

Der Auftragnehmer weist die Erfüllung der nach der hiesigen Nr. 7.4.1 begründeten Verpflichtung auf Wunsch des Auftraggebers diesem gegenüber durch Übersendung der anonymisierten, verbindlichen Arbeitsplatzangebote nach.

Der Einsatz von Nachunternehmern entbindet nicht von den verpflichtenden Regeln zur Personalübernahme durch den Auftragnehmer selbst!

Die Pflicht des Auftragnehmers nach Maßgabe der vorstehenden Absätze besteht ausschließlich gegenüber dem Auftraggeber. Der Verkehrsvertrag nach Teil D – Verkehrsvertrag ist kein Vertrag zugunsten Dritter i. S. v. § 328 Abs. 1 BGB.

7.4.2 Anforderungen an die Fähigkeiten und an das Erscheinungsbild des Fahrpersonals

Der Auftragnehmer hat bei der Auswahl und Einstellung des Personals zu gewährleisten, dass dieses den Anforderungen an einen attraktiven ÖPNV hinsichtlich einer umfassenden Dienstleistungs- und Kundenorientierung entspricht. Es dürfen nur ausreichend ausgebildete und geschulte Fahrer eingesetzt werden.

Der Auftragnehmer stellt dem Fahrpersonal kostenfrei Pausenräume zur Verfügung, die sanitäre Anlagen beinhalten. Die Dienstpläne sind so zu gestalten, dass in Diensten mit einer Arbeitszeit von mindestens sechs Stunden das Fahrpersonal eine Pause im Pausenraum verbringt (siehe Nr. 3.7 der Leistungsbeschreibung).

Das Fahrpersonal hat folgende Qualitätsanforderungen zu erfüllen:

- Grundsätzlich ist ein gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild des Fahrpersonals zu gewährleisten. Vom Auftragnehmer ist eine einheitliche Dienstbekleidung mit langer Hose (oder bei weiblichem Fahrpersonal auch Rock), Hemd, Bluse oder Poloshirt, Strickjacke und/ oder Pullover sowie Blouson und/ oder Jacke für die eingesetzten Fahrpersonale sicherzustellen²². Hemd/ Bluse/ Poloshirt, Strickjacke/ Pullover sowie Blouson/ Jacke müssen mit einem Aufnäher, Schild o.Ä. mit deutlich sichtbarer Aufschrift des Unternehmensnamens versehen sein. Nicht zulässig sind kurze Hosen und schulterfreie T-Shirts.
- Erforderlich ist eine „sichere Beherrschung“ der deutschen Sprache²³ in Wort und Schrift. Die Fahrer müssen sicher den Fahrscheinverkauf abwickeln, Haltestellendurchsagen tätigen (z.B. bei Ausfall der digitalen Haltestellenansage), den Fahrgästen Informationen und Auskünfte erteilen, mit der Betriebsleitstelle kommunizieren sowie Störungs- und Konfliktsituationen bewältigen können.
- Zur Betriebsaufnahme bzw. bei Personalneueinstellungen im laufenden Vertrag sind ausreichende Grundkenntnisse des Fahrpersonals hinsichtlich der Netz- und Tarifstruktur sowie Mindestkenntnisse hinsichtlich der Ortskundigkeit (wichtige Straßen und Plätze, wichtige Gebäude) notwendig. Eine Einweisung in die Linienführung muss vor dem ersten Einsatztag erfolgen. Vom Auftraggeber werden zwei Monate vor Betriebsaufnahme entsprechende Informationen zum Thema „Schulen und Schülerverkehr“ geliefert, über Veränderungen wird der Auftragnehmer vier Wochen vorher unterrichtet.
- Für die Erlangung vertiefter Orts-, Verkehrs- und Tarifkenntnisse wird eine Übergangsfrist von drei Monaten nach Verkehrsaufnahme bzw. nach Einstellung von neuen Personalen gewährt.
- Das Fahrpersonal muss weiterhin über ausreichende Kenntnisse der gesetzlichen Vorschriften (BOKraft, StVO, PBefG, DF-Bus) verfügen.

²² Ausnahmen können mit dem Auftraggeber für kurzzeitig (max. 2 Stunden pro Verkehrstag) eingesetztes Fahrpersonal abgestimmt werden.

²³ Kenntnisse entsprechend Stufe B 2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens: „Kann die Hauptinhalte komplexer Texte zu konkreten und abstrakten Themen verstehen; versteht im eigenen Spezialgebiet auch Fachdiskussionen. Kann sich so spontan und fließend verständigen, dass ein normales Gespräch mit Muttersprachlern ohne größere Anstrengung auf beiden Seiten gut möglich ist. Kann sich zu einem breiten Themenspektrum klar und detailliert ausdrücken, einen Standpunkt zu einer aktuellen Frage erläutern und die Vor- und Nachteile verschiedener Möglichkeiten angeben“.

Siehe: <http://www.goethe.de/z/50/commeuro/303.htm>

7.4.3 Anforderungen an das Verhalten des Fahrpersonals

Für das Fahrpersonal werden folgende Anforderungen für eine kundenorientierte Verkehrsdurchführung definiert:

- Die Fahrer haben sich gegenüber den Fahrgästen und anderen Verkehrsteilnehmern freundlich, zuvorkommend und hilfsbereit zu verhalten. Dies gilt insbesondere für Stress- und Eskalationssituationen (Diskussionen mit beschwerdeführenden Kunden oder anderen Verkehrsteilnehmern, Verspätungen, Störungen, Unfälle usw.).
- Das Fahrpersonal sowie alle Mitarbeiter des Auftragnehmers haben grundsätzlich über alle Angelegenheiten, die im Zusammenhang mit der Verkehrsdurchführung stehen, Verschwiegenheit gegenüber Dritten (Institutionen und Einzelpersonen, insbesondere Fahrgästen) zu bewahren.
- Vom Fahrpersonal ist eine ausgeglichene, vorausschauende Fahrweise zu gewährleisten. Zu vermeiden sind ruckartiges Anfahren und plötzliches Abbremsen (Ausnahmen nur in Gefahrensituationen).
- Das Fahrpersonal hat besondere Rücksichtnahme auf mobilitätseingeschränkte Fahrgäste zu nehmen. Der Begriff „mobilitätseingeschränkte Fahrgäste“ betrifft dabei nicht nur Fahrgäste mit Gehbehinderung, Rollstühlen und/ oder Sehbehinderung, sondern umfasst ausdrücklich alle Personen mit Einschränkungen, welche eine eigenständige, selbstbestimmte, unabhängige und sichere Nutzung des ÖPNV nicht ermöglichen (z.B. hochbetagte Nutzer, Fahrgäste mit Gleichgewichtsstörungen, Personen mit Orientierungs- und Wahrnehmungsschwächen). Personen mit Mobilitätseinschränkungen sowie mit Kinderwagen sind beim Ein- und Ausstieg nötigenfalls zu unterstützen, soweit es die verkehrliche Lage zulässt.
- Das Fahrpersonal hat sich einer besonderen Verantwortung für Kinder und Jugendliche bewusst zu sein. Diese Verantwortung bedeutet u.a., dass Kinder und Jugendliche in der Dunkelheit oder bei extremer Witterung nicht von der Beförderung ausgeschlossen werden.
- Soweit die Fahrzeuge nicht mit einer digitalen Haltestellenansage bzw. einer Haltestelleninnenanzeige ausgestattet sind, sind die Haltestellen durch das Fahrpersonal mit deren Namen rechtzeitig und deutlich akustisch anzukündigen.
- Im Falle der Belästigung von Fahrgästen durch andere Fahrgäste haben die Fahrer die folgenden Maßnahmen einzuleiten: Information der Leitstelle, Aufforderung zum Verlassen des Busses sowie ggf. Hinzuziehung der Polizei.
- Das Fahrpersonal hat entsprechend der Betriebserfahrungen in ausreichendem Maße Fahrscheine für den Not-Handverkauf, Wechselgeld (50 Euro in gemischter Stückelung) sowie Quittungen mitzuführen.
- Die Nutzung der Funkgeräte und/ oder der Mobiltelefone im Fahrzeug für Gespräche, die nicht im Zusammenhang mit der Verkehrsdurchführung stehen, ist dem Fahrpersonal untersagt.

- Bei dem Aufenthalt an Endhaltestellen oder längeren Zwischenhalten ist, insbesondere bei schlechter Witterung, den Fahrgästen der Aufenthalt im Fahrzeug zu gewähren.
- Das Rauchen im Bus ist dem Personal, auch während der Pausen, untersagt.
- Vom Fahrpersonal erkannte Schäden, Verunreinigungen usw. an den Haltestellen sind unverzüglich an die Betriebsleitstelle und von dort an den Auftraggeber weiterzugeben.
- Im Fahrzeug ist ein Exemplar der jeweils gültigen Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen mitzuführen und dem Fahrgast bei Bedarf zur Einsicht auszuhandigen.
- Im Rufbus-Verkehr besteht eine Beförderungspflicht nur für angemeldete Fahrgäste. Nichtangemeldete Fahrgäste sind unter dem Gesichtspunkt der Kundenfreundlichkeit zu befördern, wenn keine Überlastung der Platzkapazitäten eintreten kann.
- Im Rufbus-Verkehr ist an den Einstiegshaltestellen bis zu fünf Minuten auf verspätete, angemeldete Fahrgäste zu warten, soweit angemeldete Anschlüsse anderer Fahrgäste nicht gefährdet sind.

7.4.4 Mitarbeiterschulungen und -unterweisungen

Vom Auftragnehmer sind mindestens zweimal pro Jahr kombinierte Fahrdienstgespräche und Fahrerschulungen zur Orts-, Verkehrs- und Tarifkenntnis mit einer Zeitdauer von drei Stunden anzubieten und durchzuführen. Die Fahrer müssen pro Jahr nachweislich mindestens an einer Schulung teilnehmen. Der Auftraggeber ist über die Termine jeweils zwei Wochen im Voraus zu informieren. Der Auftragnehmer hat die Teilnahme des Fahrpersonals an den Schulungen einzeln durch Vorlage von Teilnahmebestätigungen nachzuweisen. Der Auftraggeber behält sich das Recht der Teilnahme an den Schulungen vor. Die kombinierten Fahrdienstgespräche und Fahrerschulungen sind zu protokollieren (insbesondere Anmerkungen und Hinweise des Fahrpersonals). Dem Auftraggeber ist spätestens vier Wochen nach Durchführung eines kombinierten Fahrdienstgesprächs bzw. einer Schulung das Protokoll zu übersenden.

Mit den Fahrern sind mindestens einmal pro Jahr Trainingsmaßnahmen zur Bewältigung von Konfliktsituationen (z.B. Belästigung von Fahrgästen durch andere Fahrgäste) durchzuführen.

Es wird davon ausgegangen, dass der Auftragnehmer zusätzlich zu den definierten Schulungen regelmäßig Dienstbesprechungen oder Personalrunden durchführt. Sofern Neuerungen im Tarif und in der Angebotsgestaltung oder besondere Probleme anstehen, sind durch den Auftragnehmer rechtzeitig zusätzliche Unterweisungen durchzuführen.

Vor der Betriebsaufnahme sind vom Auftragnehmer Schulungen des Fahrpersonals zur Sicherstellung ausreichender zur Orts-, Verkehrs- und Tarifkenntnis sowie zur sicheren Bedienung der Fahrscheinautomaten durchzuführen.

7.4.5 Entlohnung des Fahrpersonals

Dem Fahrpersonal ist entsprechend den Vorgaben des Thüringer Vergabegesetz – ThürVgG sowie der diesbezüglichen Verpflichtungserklärungen des Auftragnehmers nach Vordruck 6 (Teil D der Vergabeunterlagen) – die im Übrigen Bestandteil der vertraglichen Verpflichtungen werden – bei der Ausführung der Leistung mindestens der am Ort der Leistungserbringung für das jeweilige Gewerbe geltenden Lohn- und Gehaltstarif zu zahlen. Dies ist für die ausschreibungsgegenständliche Leistung der

- Manteltarifvertrag zwischen der Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft – ver.di (Landesbezirk Sachsen, Sachsen-Anhalt und Thüringen) und dem Verband Mitteldeutscher Omnibusunternehmer e. V.(MDO) i. V. m.
- Vergütungstarifvertrag zwischen Verband Mitteldeutscher Omnibusunternehmer e. V. (MDO) und Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft – ver.di Landesbezirk Sachsen, Sachsen-Anhalt und Thüringen i. V. m.
- Auszubildendentarifvertrag zwischen Verband Mitteldeutscher Omnibusunternehmer e. V.(MDO) und der Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft – ver.di Landesbezirk Sachsen, Sachsen-Anhalt und Thüringen

in der jeweils geltenden Fassung.

Beim Einsatz von Subunternehmen haben auch diese die Einhaltung der Regelung zu garantieren.

7.4.6 Mitarbeiterliste

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber spätestens eine Woche vor Betriebsaufnahme eine Liste der eingesetzten Mitarbeiter mit den erforderlichen Führerscheindaten (Name, Vorname, Führerscheinklasse, Gültigkeit) zur Verfügung zu stellen. Die Fahrer müssen mindestens einen aktuellen Nachweis über das Modul „Kundenorientierung“ gem. Berufskraftfahrerweiterbildungsgesetz vorlegen können.

Diese Liste muss während der Vertragslaufzeit fortgeschrieben werden. Veränderungen sind dem Auftraggeber innerhalb von drei Arbeitstagen schriftlich als Fortschreibung der Liste mitzuteilen unter Angabe von Name, Vorname, Führerscheinklasse, Gültigkeit.

Mitarbeiter, die sechs Monate nicht im Landkreis Hildburghausen eingesetzt wurden, sind vom Auftragnehmer von der Liste zu streichen.
