

Leistungsbeschreibung

Vergabe der Buslinienverkehre im Linienbündel Nordost



Vergabestelle:

Landratsamt Calw
Mobilität und ÖPNV
Vogteistr. 42 - 46
75365 Calw

Inhaltsverzeichnis

1.	Grundsätzliches.....	4
1.1	Gegenstände der vorliegenden Vergabe.....	4
1.2	Zuständigkeiten und Rechtsstellung	4
1.3	Ausführungsfrist und Auftragsdauer	4
1.4	Inhalte dieser Leistungsbeschreibung	4
2	Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge	5
2.1	Grundsätzliches	5
2.2	Fahrzeug-Kategorien und Fahrzeuggrößen.....	5
2.3	Konstruktion, Ausrüstung und Ausstattung der Fahrzeuge	6
2.4	Abweichender Fahrzeugeinsatz	6
2.5	Fahrzeug-Design	7
2.6	Werbung an und im Fahrzeug	7
2.7	Abstellung der Fahrzeuge	7
2.8	Vorzuhaltende Fahrzeug-Reserve.....	8
2.9	Sauberkeit und Schadensfreiheit.....	8
2.10	Berichtspflichten zu den Fahrzeugen	9
3	Anforderungen an das Personal	10
3.1	Qualifikation.....	10
3.2	Gewährleistung einer sicheren, komfortablen und pünktlichen Fahrt.....	11
3.3	Aufgaben im Kundenservice.....	11
3.4	Überwachung und Einhaltung von Sicherheitsanforderungen	12
3.5	Erscheinungsbild und Kleiderregeln	12
3.6	Schulungen	13
3.7	Personalreserve - Bereitschaftssystem	14
3.8	Berichtspflichten.....	14
3.9	Konsequenzen bei Nichterfüllung	14
3.9.1	Vertragsstrafen.....	14
3.9.2	Untersagung von Personaleinsätzen	15
3.10	Tariftreue und ergänzende Sozialstandards	16
4	Anforderungen an den Fahrscheinvertrieb	16
4.1	Fahrscheinverkauf in den Fahrzeugen.....	16
4.1.1	Ausgabe von Papierfahrscheinen	16
4.1.2	Verkauf und Kontrolle Elektronischer Fahrscheine	17
4.2	Behandlung der Fahrgeldeinnahmen	18
4.3	Einnahmensicherung	18
4.4	Vertrieb von Abonnements.....	19
5	Tarifanwendung	19

5.1	Anzuwendende Tarife.....	19
5.2	Zusammenarbeit und Finanzierung.....	20
6	Haltestellenwesen.....	22
7	Fahrplanwesen.....	23
7.1	Fahrplanfortschreibung	23
7.2	Verwaltung und Lieferung von Fahrplandaten	24
8	Anforderungen an die Betriebsdurchführung.....	24
8.1	Betriebsstätte und Führungskraft.....	24
8.2	Echtzeit-System (ITCS).....	24
8.3	Bedarfsverkehrsleistungen / Rufbus-Fahrten Fehler! Textmarke nicht definiert.	
8.3.1	Grundsätzliches	Fehler! Textmarke nicht definiert.
8.3.2	Fahrtwunschanmeldung.....	Fehler! Textmarke nicht definiert.
8.3.3	Vergütung und Betriebspraxis....	Fehler! Textmarke nicht definiert.
8.3.4	Vertragsstrafen im Bedarfs-/Rufbusverkehr Fehler! Textmarke nicht definiert.	
8.4	Vergütungsbonus für effiziente Fahrzeugeinsätze Fehler! Textmarke nicht definiert.	
8.5	Vergütungsbonus für erhöhte Eigenerbringungsquote	Fehler! Textmarke nicht definiert.
9	Betriebsstörungsmanagement.....	26
9.1	Betriebsleitstelle / Disponent und Notfallnummer	26
9.2	Umgang mit Betriebsstörungen.....	27
9.2.1	Gewöhnliche Betriebsstörungen	27
9.2.2	Straßensperrungen und Umleitungen.....	30
9.3	Berichts- und Meldepflichten.....	32
9.3.1	Vor Betriebsaufnahme:	32
9.3.2	Sofortmeldungen zu besonderen Vorkommnissen	32
9.3.3	Weitere Meldungen zu Störungen.....	33
9.4	Anschlussicherung.....	33
9.5	Erhebungen und Zählungen.....	34
10	Erreichbarkeit und Kommunikation.....	35
10.1	Kommunikationskanäle	35
10.2	Beschwerdemanagement	36
10.2.1	Aufnahme von Beschwerden.....	36
10.2.2	Verfahren	36
10.2.3	Einschaltung des Landratsamtes	37
10.3	Fundsachen.....	37
10.4	Marketing und Öffentlichkeitsarbeit.....	38
11	Anforderungen an die Betriebsaufnahme.....	38

Anlagen zur Leistungsbeschreibung

Anlage 01	Ausgeschriebene Fahrpläne
Anlage 02	Fahrzeuganforderungen (Regelfahrzeuge)
Anlage 02a	Fahrzeuganforderungen (Übergangsfahrzeuge)
Anlage 03	Design-Vorgabe Fahrzeuge
Anlage 04	Verfahren zur Erfassung von Schadensfreiheit und Sauberkeit der Fahrzeuge
Anlage 05	Sicherheitsmaßnahmen im Fahrscheinvertrieb
Anlage 06	Regelungen zu Kalkulation und Abrechnung der Verkehrsleistungen
Anlage 07	Fahrscheinverkauf
Anlage 08	Tarifzonenpläne VGC
Anlage 09	Unterlagen zur Tarifierung

1. Grundsätzliches

1.1 Gegenstände der vorliegenden Vergabe

- (1) Gegenstände der vorliegenden Vergabe sind die Durchführung gemeinwirtschaftlicher **Buslinienverkehre** nach § 8 Abs. 1 i.V.m. § 42 Personenbeförderungsgesetz (PBefG) im Linienbündel Teilnetz Nordwest

1.2 Zuständigkeiten und Rechtsstellung

Zuständige Stelle für die ausgeschriebenen Linienverkehre ist das

Landratsamt Calw
Mobilität und ÖPNV
Vogteistraße 42 - 46
75365 Calw

als ÖPNV-Aufgabenträger gemäß § 6 Abs. 1 ÖPNVG BW. Nachfolgend wird es „**Aufgabenträger**“ genannt.

Die Vergabe umfasst Verkehre, die auf dem Gebiet des **Landkreises Calw** und in dessen Zuständigkeitsbereich stattfinden.

Die **Zuschlagserteilung erfolgt durch** den Landkreis Calw.

1.3 Ausführungsfrist und Auftragsdauer

Datum der vorgesehenen Betriebsaufnahme:

01.08.2026

Vorgesehene Vertragslaufzeit:

31.07.2035

1.4 Inhalte dieser Leistungsbeschreibung

Die hier vorliegende Leistungsbeschreibung umfasst die folgenden auf der Grundlage von § 8 Abs. 1 i.V.m. § 42 Personenbeförderungsgesetz (PBefG) zu erbringenden Leistungen:

„Klassische“ Linienverkehre

662	(Schulfahrplan) Hirsau – Bad Liebenzell – Monakam – Möttlingen - Althengstett
668	Holzbronn – Calw – Hirsau
670	Weil der Stadt – Heumaden - Calw
671	Weil der Stadt – Ottenbronn - Calw
672	Althengstett – Gechingen - Stammheim
880	Bad Liebenzell – Weil der Stadt

- (2) Zur Vergabe kommt ein gegenüber dem heutigen Zustand in Umsetzung der Vorgaben des Nahverkehrsplanes stark geändertes Verkehrsangebot. Das zu

erbringende Fahrtenangebot ergibt sich aus den ausgeschriebenen **Fahrplänen in Anlage 01.**

2 Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge

2.1 Grundsätzliches

- (1) Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets in verkehrssicherem Zustand befinden und während des Betriebes den gesetzlichen Bestimmungen
 - der Straßenverkehrs-Zulassungs-Ordnung (StVZO),
 - des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) und
 - der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrtunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) sowie
 - sonstigen einschlägigen Rechtsvorschriften und den Unfallverhütungsvorschriften entsprechen.
- (2) Vorgeschriebene Sicherheitsausstattungen müssen stets funktionsfähig und ordnungsgemäß gekennzeichnet sein.
- (3) Das Verkehrsunternehmen trägt dafür Sorge, dass ausschließlich Fahrzeuge eingesetzt werden, mit denen die im täglichen Betrieb bestehenden Anforderungen, die aus den topografischen und betrieblichen Gegebenheiten sowie den Fahrplanvorgaben resultieren, zuverlässig bewältigt und Fahrzeugausfälle aufgrund von Überbeanspruchungen zuverlässig vermieden werden.
- (4) Die passende Auswahl von Fahrzeugen mit geeigneter Motorisierung und Getriebeauslegung steht allein in der Verantwortung des Verkehrsunternehmens. Das Verkehrsunternehmen hat dabei die besonderen topografischen und klimatischen Gegebenheiten im bedienten Verkehrsgebiet (Nordschwarzwald), sowie die aus den Fahrplanvorgaben resultierenden Anforderungen zu beachten.

2.2 Fahrzeug-Kategorien und Fahrzeuggrößen

- (1) Es wird unterschieden zwischen Fahrzeugen der **Kategorie A, B und KB** (Kurzbezeichnung: **A-Fahrzeuge, B-Fahrzeuge, KB**), für die unterschiedliche Anforderungen bestehen.
- (2) Die genauen Anforderungen an die Konstruktion, Ausrüstung und Ausstattung der Fahrzeuge in den verschiedenen Kategorien ergeben sich in Abhängigkeit von der Fahrzeuggröße aus den Festlegungen hierzu in **Anlage 02 „Fahrzeuganforderungen (Regelfahrzeuge)“**.
- (3) Die zwingend einzuhaltenden Vorgaben zum vorzusehenden Einsatz von Fahrzeugen bezüglich einzusetzender Fahrzeuggröße und Fahrzeugkategorie sind in den Fahrplänen (**Anlage 01**) abschließend festgelegt. Dabei ist der Einsatz von Fahrzeugen mit größerer Kapazität aber gleicher Kategorie grundsätzlich zulässig, sofern die Straßenverhältnisse dies zulassen.
- (4) **Übergangsregelung bis 01.01.2027:** Sofern das beauftragte Verkehrsunternehmen nachweislich unverzüglich nach Zuschlagserteilung die Bestellung der für den Einsatz im vertragsgegenständlichen Verkehr erforderlichen Fahrzeuge bzw. das dazu erforderliche wettbewerbliche Auswahlverfahren ausgelöst hat, darf es, sofern die Fahrzeuge nicht bis zum

Vertragsstrafe:
100,- € je Vorfall
bei Einsatz eines
Fahrzeuges, das
nicht diesen
Vorgaben
entspricht.

Vertragsbeginn geliefert werden können, bis zu deren Lieferung übergangsweise - längstens aber bis zum 31.12.2027 - Fahrzeuge einsetzen, die mindestens die in **Anlage 02a „Fahrzeuganforderungen (Übergangsfahrzeuge)“** dargestellten Anforderungen erfüllen.

2.3 Konstruktion, Ausrüstung und Ausstattung der Fahrzeuge

- (1) Die in **Anlage 02 bzw. 02a** definierten Anforderungen an Konstruktion, Ausrüstung und Ausstattung der eingesetzten Fahrzeuge sind verbindlich einzuhalten.
- (2) Der Aufgabenträger hat ein Prüfrecht. Er kann die Einhaltung der Fahrzeuganforderungen durch Erhebungen kontrollieren.
- (3) Die Nichteinhaltung der Fahrzeuganforderungen führt zu **Vertragsstrafen** in der in **Anlage 02 bzw. 02a** für die betreffende(n) Anforderung(en) festgelegten Höhe(n) je festgestelltem Fall.
- (4) Der Abzug beginnt mit dem Tag, an dem der Aufgabenträger den Mangel festgestellt hat, und endet an dem Tag, an dem das Verkehrsunternehmen die Behebung des Mangels nachweist.
- (5) Die Abzüge werden auch angewandt, wenn sich der abweichende Fahrzeugeinsatz auf einzelne Fahrten pro Tag beschränkt. Eine Nicht-Erfüllung der Anforderung liegt auch dann vor, wenn ein Fahrzeug zwar über ein bestimmtes gefordertes Ausstattungsmerkmal verfügt, dieses aber nicht einsatzbereit ist.
- (6) Die Vertragsstrafen wirken kumulativ, d.h. bei Nichterfüllung mehrerer Merkmale werden die jeweils angegebenen Vertragsstrafen aufaddiert. Die Vertragsstrafe wird jedoch je betroffenem Fahrzeug und Betriebstag auf max. 225 Euro je Fahrzeug begrenzt.

2.4 Abweichender Fahrzeugeinsatz

- (1) Werden in den Fahrplänen in **Anlage 01** Fahrzeuge einer bestimmten Fahrzeugkategorie und Fahrzeuggröße vorgeschrieben und setzt das Verkehrsunternehmen Fahrzeuge einer anderen Kategorie oder Größe ein, so werden nachstehende Vertragsstrafen festgesetzt, es sei denn der abweichende Fahrzeugeinsatz wird in der nachstehenden Tabelle ausdrücklich für „zulässig“ erklärt. Die Vertragsstrafen werden auch angewandt, wenn sich der abweichende Fahrzeugeinsatz nur auf einzelne Fahrten pro Tag beschränkt.

Von den Vorgaben abweichender Fahrzeug-Einsatz auf einem oder mehreren Fahrten	Vertragsstrafe je Vorfall und Einsatztag bei Nicht-Erfüllung je Fahrzeug
Einsatz eines kleineren Fahrzeugs wie vorgegeben	75 € je Größen-Stufe, um die nach unten abgewichen wird

Bus einer geringerwertigen Kategorie wie vorgegeben.	45 € je Rang-Stufe, um die nach unten abgewichen wird
Bus einer höherwertigen Kategorie	ist zulässig ; keine Vertragsstrafe
Einsatz eines größeren Fahrzeugs als vorgegeben (sofern die Straßen- und Verkehrsverhältnisse dies zulassen)	ist für Taktlinien zulässig ; keine Vertragsstrafe;

- (2) Für die Wertigkeiten der Fahrzeugkategorien gilt dabei die im Folgenden aufgestellte Rangreihung. Die Auflistung beginnt mit der Kategorie der höchsten Wertigkeit (Rangstufe 1) und setzt sich absteigend fort bis zur Kategorie mit der geringsten Wertigkeit (Rangstufe 4):

Fahrzeug-Kategorie	Rangstufe	
A	1	Hohe Wertigkeit
KB	2	Mittlere Wertigkeit
B	3	Geringere Wertigkeit

- (3) Für die Busgrößen zueinander gilt dabei die im Folgenden aufgestellte Rangreihung. Die Auflistung beginnt mit der Kategorie der größten Fahrzeuggröße (Größenstufe 1) und setzt sich absteigend fort bis zur Kategorie mit der geringsten Wertigkeit (Größenstufe 3):

Fahrzeug-Größe	Größenstufe	
Gelenkbus	1	Maximale Größe
Solobus	2	Standard Größe
Kleinbus	3	Verringerte Größe

2.5 Fahrzeug-Design

Es gelten die Regelungen in **Anlage 03** (nicht gültig für etwaige zu Vertragsbeginn nur übergangsweise eingesetzte Fahrzeuge gemäß **Kapitel 2.2 Abs. 4**).

Vertragsstrafe:
45,- € je Einsatztag
und Bus mit
abweichendem
Außen-Design.

2.6 Werbung an und im Fahrzeug

Die Bedingungen und Vorgaben für Werbung an und in im Fahrgastbetrieb tätigen Fahrzeuge sind Anlage 03, Kapitel 4 zu entnehmen.

Vertragsstrafe:
60,- € je Bus und
Einsatztag mit
unzulässiger
Werbung.

2.7 Abstellung der Fahrzeuge

- (1) Die Fahrzeuge dürfen zwischen den Einsätzen im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften in Einzelfällen über Nacht bzw. übers Wochenende oder einen Wochenfeiertag auch auf öffentlichen Verkehrsflächen dezentral abgestellt werden, sofern dies aus betrieblichen Gründen zur Vermeidung von Leerfahrten erfolgt und der Aufgabenträger hierüber einmalig informiert wurde.

- (2) Das Verkehrsunternehmen weist spätestens zu Betriebsbeginn dem Aufgabenträger gleichwohl für jedes eingesetzte Fahrzeug inklusive der für den Verkehr vorgehaltenen Ersatz- und Reservefahrzeuge das Vorhandensein und die Nutzung eines baubehördlich genehmigten Abstellplatzes nach.

Vertragsstrafe:
30,- € je
fehlendem
entsprechenden
Abstellplatz und
Kalendertag

2.8 Vorzuhaltende Fahrzeug-Reserve

- (1) Gemäß Kapitel 9.2.1 ist das Verkehrsunternehmen dazu verpflichtet durch eine angemessene Reservehaltung dafür Vorsorge zu treffen, dass er im Falle einer gewöhnlichen Betriebsstörung dieser unverzüglich abhelfen kann.
- (2) Das Verkehrsunternehmen hält dazu eigenverantwortlich (selbst oder über vertraglich gebundene Dritte) eine ausreichende Anzahl an Reservefahrzeugen vor. Dazu ist mindestens das Vorhandensein einer Fahrzeugreserve in Höhe von 10,0 % der in der Verkehrsspitze maximal fahrplanmäßig eingesetzten Fahrzeugkapazität nach Sitz- und Stehplätzen nachzuweisen.
- (3) Die Erbringung des Nachweises über die im voranstehenden Satz vorgegebene Mindest-Fahrzeugreserve entbindet das Verkehrsunternehmen nicht von der Pflicht, erforderlichenfalls eine darüber hinaus gehende Fahrzeugreserve vorzuhalten und gegebenenfalls – insbesondere im Falle längerer Werkstattaufenthalte von Fahrzeugen – weitere Ersatzwagen einzusetzen.

Vertragsstrafe: je
10,- € je
fehlendem Sitz-
oder Stehplatz und
Schultag.

2.9 Sauberkeit und Schadensfreiheit

- (4) Das Verkehrsunternehmen ist dafür verantwortlich, dass sich alle eingesetzten Fahrzeuge in einem sauberen und schadensfreien Zustand befinden.
- (5) Bezüglich des **Fahrgastraumes (innen)** bestehen folgende Anforderungen:
- Zum täglichen Betriebsbeginn
 - muss der Fahrgastraum mindestens **besenrein** sauber sein;
 - müssen die **Abfallbehälter** geleert sein;
(falls erforderlich sind aber auch Zwischenleerungen durchzuführen).
 - Unverzüglich zu beseitigen sind
 - herumliegender **Grobmüll**, wie Getränkedosen, Flaschen, Verpackungen, Zeitschriften, Zeitungen und dergleichen.
 - **starke**, übelriechende, ekelerregende oder klebende bzw. abfärbende **Verunreinigungen** (bspw. Erbrochenes).
 - Maximal innerhalb einer Woche sind
 - Vandalismusschäden zu beheben;
 - beschädigte Aushänge oder Mitteilungen zu ersetzen und durch Zeitablauf hinfällig gewordene Aushänge und Mitteilungen zu beseitigen.
- (6) Bezüglich der **Fahrzeugreinigung** bestehen zudem folgende Anforderungen:
- Außenreinigung

Vertragsstrafe 15,- €
je hinfälligem /
beschädigten
Aushang über der
Frist.

- nach Bedarf in Abhängigkeit von Witterung und Grad der Verschmutzung; von Oktober bis März mindestens jede Woche, sonst mindestens alle 2 Wochen,
 - nötigenfalls auch täglich zu Betriebsschluss bzw. rechtzeitig vor dem nächsten Einsatz des Fahrzeuges vor Betriebsbeginn.
 - Innenreinigung
 - Tägliche Reinigung
 - Fußboden kehren und ggfls. feucht wischen, (auch unter der einklappbaren Rollstuhlrampe)
 - fachgerechte Beseitigung größerer Verschmutzungen an Fenstern, Informationseinrichtungen, Wandverkleidungen Haltestangen und Tasten;
 - Mindestens 1x monatlich:
 - Absaugen der Sitz-Polster / Aussaugen der Ritze
 - Fensterreinigung innen (von April bis September zweiwöchentlich)
 - Feuchtreinigung (Wischen):
 - alle Ablagen
 - alle Haltestangen / Haltegriffe
 - Mindestens 1x jährlich: Grundreinigung von
 - Wand- und Deckenverkleidungen
 - Sitzen
- (7) Unfall- oder Vandalismusschäden an Karosserie und Lackierung sind – sofern sie nicht die Verkehrssicherheit einschränken – binnen zwei Wochen zu beseitigen.
- (8) Der Aufgabenträger hat das Recht, den Zustand der Fahrzeuge durch eine unangekündigte Erhebung nach **Anlage 04** zu überprüfen. Die Ergebnisse der Überprüfung werden dem Verkehrsunternehmen in der Form eines Sonderstatusberichts zur Verfügung gestellt. Wird die Nichterfüllung der in **Anlage 04** festgelegten Kriterien festgestellt, werden die dort festgelegten Vertragsstrafen angesetzt.

2.10 Berichtspflichten zu den Fahrzeugen

- (1) Die zum Einsatz vorgesehenen Fahrzeuge inklusive der vorgehaltenen Reservefahrzeuge sind gem. **Kap. 11** dem Aufgabenträger schon vor Betriebsaufnahme zu melden. Dabei ist auch der Nachweis über die Erfüllung der Vorgaben zur Vorhaltung
- von Fahrzeugabstellplätzen gemäß **Kap. 2.7** Abs. 2 und
 - der Fahrzeugreserve gemäß **Kap. 2.8** und
- zu erbringen.
- (2) Dem Aufgabenträger ist eine Kopie der Zulassungsbescheinigungen der Fahrzeuge auszuhändigen.
- (3) Während der Vertragslaufzeit sind dem Aufgabenträger Veränderungen des eingesetzten Fuhrparks unverzüglich anzuzeigen. Für neu eingesetzte Fahrzeuge sind dem Aufgabenträger wiederum Kopien der Zulassungsbescheinigungen auszuhändigen. Der Abgang von Fahrzeugen ist formlos mitzuteilen.
- (4) Kurzfristig eingesetzte Ersatzfahrzeuge kann das Verkehrsunternehmen für eine Dauer von bis zu 2 Wochen ohne Anzeige beim Aufgabenträger einsetzen. In diesem Fall hat er im Nachhinein zu erklären, dass die

Fahrzeuge den vorgesehenen Standards entsprachen bzw. von sich aus die notwendigen Vertragsstrafen wegen Nicht-Erfüllung der entsprechenden Fahrzeuganforderungen gemäß **Anlage 02** zu veranlassen.

- (5) Das Verkehrsunternehmen führt eine fahrzeugbezogene Dokumentation der gemäß voranstehendem Kapitel durchgeführten Außen- und Innenreinigungsmaßnahmen durch.
- (6) Die Dokumentation der durchgeführten Reinigungsmaßnahmen nach voranstehendem Kapitel sind dem Aufgabenträger auf Verlangen unverzüglich und vollständig für die verlangten Fahrzeuge vorzulegen.
- (7) Bei den Fahrzeugen ist vom Verkehrsunternehmen zudem die Durchführung
 - der gesetzlich vorgesehenen Untersuchungen
 - von Instandsetzungen nach Unfall- und Vandalismus-Schäden,
 - von Instandhaltungsmaßnahmen und
 - von Umbautenin geeigneter und nachvollziehbarer Weise zu dokumentieren. Das Verkehrsunternehmen hat dem Aufgabenträger auf dessen Verlangen unverzüglich Einsicht in die Dokumentation zu gewähren.
- (8) Jeweils bis zum 31.1. eines Folgejahres hat das VU dem Aufgabenträger eine Übersicht zum eingesetzten Fuhrpark mit Angabe zur Erstzulassung, dem Flottendurchschnittsalter und den zugelassenen Kapazitäten (Steh- und Sitzplätze) zu übermitteln.

3 Anforderungen an das Personal

3.1 Qualifikation

- (1) Das Fahrpersonal verfügt über alle gesetzlich erforderlichen Qualifikationen und gültigen Fahrerlaubnisse zum Führen der Fahrzeuge.
- (2) Zudem sind folgende Anforderungen zu erfüllen:
 - Umfassende Kenntnisse
 - des bedienten Verkehrsnetzes,
 - Aufbau und Struktur der Fahrpläne und systematisch vorgesehene Anschlüsse,
 - die Bedienung der auf dem Fahrzeug eingesetzten Vertriebstechnik,
 - der anzuwendenden Tarife,
 - hinreichende Beherrschung der deutschen Sprache im Hinblick auf
 - Leseverständnis,
 - mündliche Ausdrucksweise sowie
 - Hörverständnis,um sich mit den Fahrgästen über die üblicherweise im ÖPNV anfallenden Themen verständigen zu können.

Die Voraussetzung gilt als erfüllt, wenn der Fahrer / die Fahrerin mindestens über eine Sprachfähigkeit im Deutschen verfügt, die mindestens den im Rahmen des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens (GeR) für „**Sprachniveau B1** – Selbständige Sprachverwendung“ formulierten Anforderungen entspricht.

Bei Vorliegen begründeter Zweifel ist der Aufgabenträger berechtigt, über die Erfüllung der Voraussetzungen eine Bescheinigung eines Sprachsachverständigen zu fordern. Die Kosten dafür trägt das Verkehrsunternehmen.

- (3) Vor dem Einsatz als Fahrer/in hat das Fahrpersonal zu erwerben:
- detaillierte Orts- und Streckenkenntnis in Bezug auf die zu befahrenden Strecken,
 - betriebliche Kenntnisse zu den Linienverläufen, insbesondere Namen und Reihenfolge der bedienten Haltestellen, zu beachtende Anschlüsse etc. in zur Leistungserbringung erforderlichem Umfang.
- (4) Das eingesetzte Fahrpersonal muss stets alle relevanten gesetzlichen Anforderungen (insbesondere gemäß FPersV, PBefG, BO Kraft, StVO, StVZO, StVG, FeV) kennen, beachten und einhalten.

3.2 Gewährleistung einer sicheren, komfortablen und pünktlichen Fahrt

Das Fahrpersonal im Liniendienst ...

- fährt umsichtig, sicher, verkehrsregelkonform und vorausschauend zur Vermeidung von Gefahrensituationen,
- gewährleistet eine bestmögliche Einhaltung des Fahrplanes gem. **Kap. 9.2.1** dieser Leistungsbeschreibung; insbesondere **kein zu frühes Abfahren** an Haltestellen.
- fährt ausgewogen und ausgeglichen sowie möglichst ruckfrei (gleichmäßiges, lineares Beschleunigen und Verzögern, keine abrupten Lastwechsel) für höchstmöglichen Fahrgastkomfort;
- achtet vor dem Anfahren an Haltestellen nach Möglichkeit darauf, dass erkennbar mobilitätseingeschränkte Fahrgäste einen Sitzplatz oder zumindest festen Halt gefunden haben.
- beachtet beim Einfahren in die Haltestelle, dass der Abstand zwischen Wagenkante und Bordstein zum Ein- und Aussteigen möglichst gering gehalten wird.
- sorgt für eine fahrgastfreundliche Regulierung des Heizungs- und Lüftungs- und Klimasystems unter Vermeidung extremer Zustände bzgl. Zugluft, Hitze oder Kälte.
- unterlässt das Abspielen und Hören von Radio-Programmen und anderen Audio-Medien,
- hat sicherzustellen, dass es zu jedem Zeitpunkt seines Einsatzes eine korrekte Anmeldung auf dem Bordrechnersystem vorgenommen hat.

Das Rauchen im Fahrzeug ist verboten. Das **Rauchverbot** gilt auch während der Pausen oder Leerfahrten.

3.3 Aufgaben im Kundenservice

Das Fahrpersonal ...

- verhält sich gegenüber den Fahrgästen **höflich** und **serviceorientiert** verhält sich in Stress- und Konfliktsituationen **deeskalierend**.
- erteilt den Fahrgästen zutreffende **Auskünfte** auf Fragen zum Fahrplan- und Tarifangebot und zu Anschlussverkehrsmitteln.
- nimmt **Rücksicht** auf behinderte oder mobilitätsbeeinträchtigte Personen bzw. die altersgemäßen körperlichen und geistigen Voraussetzungen der beförderten Personen.
- leistet erforderlichenfalls **Unterstützung beim Ein- und Ausstieg** von **hilfsbedürftigen Personen** und achtet mit darauf, dass dabei keine Rollstühle, Rollatoren und andere Hilfsmittel oder Gegenstände

versehentlich am Aufnahmepunkt oder beim Ausstieg im Fahrzeug zurückgelassen werden.

- nimmt die im Rahmen des **Betriebsstörungsmanagements** und der **Anschlussicherung** zur Sicherung der Reisekette gebotenen Handlungen vor;
- überwacht die Einhaltung des **Rauchverbotes** im Fahrzeug
- nimmt unmittelbar nach Fahrtende, spätestens nach Rückkehr zum Standort des Fahrzeuges, eine **Durchsicht des Fahrgastraumes auf Fundsachen** und im Fahrzeug verbliebene Fahrgäste vor.

3.4 Überwachung und Einhaltung von Sicherheitsanforderungen

Das Fahrpersonal ...

- gewährleistet einen sicheren Ein- und Ausstieg der zu befördernden Personen. Dazu zählen insbesondere folgende Punkte:
 - Halt nur an den vereinbarten, fahrplanmäßigen Haltestellen. Ausnahmen gelten für Fahrten, bei denen die Bedienung zwischen den Haltestellen angeordnet ist (zurzeit nicht der Fall),
 - ggf. Einschalten der Warnblinkanlage beim Halt. Auf den gegenständlichen Linien werden alle Haltestellen ohne Haltebuch mit Warnblinker bedient, ggfls. können weitere Haltestelle dafür festgelegt werden, insbesondere Haltestellen vor Schulen und anderer Haltestellen, die von Schülern besonders genutzt werden.
- beachtet das Telefon- und **Smartphone¹-Verbot**:
 - ➔ keine Nutzung von Mobiltelefonen, Smartphones, Tablets usw. während des Fahrbetriebs, ausgenommen dienstliche Nutzung z.B. des Bordrechners/ des Systems zur Fahrtwunsch-Übermittlung oder dienstliche Gespräche über Freisprecheinrichtung.

¹ Das hier formulierte „Smartphone-Verbot“ bezieht sich auf sämtliche Geräte der Unterhaltungselektronik oder Geräte zur Ortsbestimmung, insbesondere Mobiltelefone oder Autotelefone, Berührungsbildschirme, tragbare Flachrechner, Navigationsgeräte, Fernseher oder Abspielgeräte mit Videofunktion oder Audiorekorder und Videobrillen gemäß § 23 StVO Abs. 1a, neueste Fassung

3.5 Erscheinungsbild und Kleiderregeln

Die Bekleidung des eingesetzten Fahrpersonals muss sauber und den Anstandsregeln entsprechend angemessen sein. Es sind folgende Anforderungen zu erfüllen:

- Tragen eines **Oberhemds**, einer **Bluse** oder eines **Poloshirts**
 - einfarbig
 - mit bedeckten Schultern.
- Bekleidung einfarbig.
- Bei kühler Witterung zusätzlich **Jacken**, **Westen** und/oder **Pullovern** in gedeckten Farben.

durchgängige Verwendung eines **einheitlichen Farbschemas** und **einheitlicher Design-Elemente** für **Oberhemd**, **Bluse** oder **Poloshirt** zur Gewährleistung der fahrgastseitigen (Wieder-)Erkennbarkeit als

Bekleidung
Fahrpersonal in
Corporate Design

Fahrdienstpersonal (Corporate Design).

- kein Tragen von Sport-, Trainings- oder Arbeitshosen.

Ausgenommen von vorherigen Festlegungen sind Fahrpersonale, die kurzfristig aus der Werkstatt oder sonstigen technischen Einrichtungen ungeplant im Rahmen des Störungsmanagements einen Fahrdienst übernehmen.

3.6 Schulungen

- (1) Für das vom Verkehrsunternehmen im Fahr- und Vertriebsdienst einzusetzende Personal wird eine besondere Qualifizierung in Bezug auf die Fachkompetenz und die Serviceorientierung verlangt.
- (2) Die erforderliche Qualifizierung erfolgt durch sachgerechte Schulungen, die vom Verkehrsunternehmen in eigener Regie auf eigene Kosten selbst oder durch von ihm Beauftragte Dritte durchgeführt werden.
- (3) Dabei muss seitens des Verkehrsunternehmens insbesondere gewährleistet werden, dass eine mindestens eintägige Schulung **vor Betriebsaufnahme** für alle eingesetzten Fahrpersonale bzw. bei später im Verkehr neu eingesetzten Fahrpersonal **vor deren ersten Einsatz** im Verkehr sichergestellt wird, die ausreichend auf die besonderen Anforderungen des vorliegenden Verkehrs vorbereitet, insbesondere bzgl. Orts-, Verkehrs- und Tarifkenntnissen und ordnungsgemäßer Bedienung des Bordrechner-/Verkaufsgerätes.
- (4) Zudem sind vom Verkehrsunternehmen zusätzlich zu den Maßnahmen im Zuge der verpflichtenden Fortbildung für Berufskraftfahrer (sog. Module) regelmäßig ergänzende **Fahrschulungen** im Umfang von insgesamt 4,0 Stunden pro Jahr zur Auffrischung und Aktualisierung der Orts-, Verkehrs- und Tarifkenntnisse und bzgl. der Bordrechner-Bedienung durchzuführen. Dabei sind durch qualifizierte Ausbilder auch regelmäßig Schulungsinhalte zum Umgang mit Fahrgästen und der Stress- und Konfliktbewältigung im Fahrdienst zu vermitteln, die insbesondere auch Fragen des Umgangs mit Älteren, mobilitätsbeeinträchtigten Personen und Schulkindern behandeln. Für diese ergänzenden Fahrschulungen gilt:
- (5) Ein Vertreter des Aufgabenträgers hat jederzeit das Recht, unentgeltlich an den Schulungen teilzunehmen, um die Einhaltung der Anforderungen zu prüfen. Dem Vertreter des Aufgabenträgers steht auf den Schulungen das Recht zu, die Arbeit des Aufgabenträgers dem teilnehmenden Fahrpersonal angemessen vorzustellen und dabei auf aktuell anstehende Fragestellungen zum Verkehr einzugehen.
- (6) Der Aufgabenträger kann verlangen, dass eine oder mehrere der durchzuführenden Schulungen gem. Abs. 3 und 4 durch ihn selbst oder durch von ihm beauftragte Dritte mit von ihm vorgegebenen bzw. ausgewählten Schulungsinhalten durchgeführt werden. Dem Verkehrsunternehmen dürfen dadurch jedoch keine zusätzlichen Kosten (bspw. durch Schulungshonorare der von Aufgabenträger beauftragten Dritten oder andere vom Aufgabenträger im Zusammenhang mit der von ihm veranlassten Schulung oder der seinerseits veranlassten Erstellung der von ihm gewünschten Schulungsinhalte erbrachten Leistungen) entstehen.
- (7) Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, jährlich mindestens 4 Schulungstage für Schülerinnen und Schüler anzubieten, welche das korrekte und sichere Verhalten der Fahrgäste an einer Bushaltestelle und während einer Busfahrt vermitteln. Die Schulungen sollen insbesondere

Schülerinnen und Schülern angeboten werden, welche auf die tägliche Nutzung im Rahmen des Schülerverkehrs angewiesen sind und entsprechend altersgerecht aufbereitet werden. Als sinnvoller Zeitpunkt wird der Schuljahresbeginn anvisiert. Es findet keine separate Kostenübernahme durch den Auftraggeber statt.

3.7 Personalreserve - Bereitschaftssystem

Zur Erfüllung der Vorgaben an das Betriebsstörungenmanagement gemäß **Kap. 9.2** hält das Verkehrsunternehmen ein Bereitschaftssystem vor, sodass innerhalb von 30 Minuten mindestens 5% der planmäßig benötigten Fahrpersonale und innerhalb von 90 Minuten weitere 5% aktiviert werden und am Fahrzeugabstellort eintreffen können. Als planmäßig benötigte Fahrpersonalzahl gilt die Zahl der in der Verkehrsspitze gleichzeitig benötigten Fahrpersonale. Diese Zahl ist identisch mit der Zahl der in der Verkehrsspitze gleichzeitig eingesetzten Kraftomnibusse.

3.8 Berichtspflichten

- (1) Beim Verkehrsunternehmen ist in geeigneter Weise zu dokumentieren, dass jederzeit die gesetzlichen Anforderungen an das Fahrpersonal erfüllt sind und diesbezüglich entsprechende Kontrollen (z.B. regelmäßige Überprüfung des Vorliegens einer gültigen Fahrerlaubnis) stattgefunden haben. Das Verkehrsunternehmen hat dem Aufgabenträger auf dessen Verlangen unverzüglich Einsicht in die Dokumentation zu gewähren.
- (2) Das Verkehrsunternehmen führt eine fahrerbezogene **Dokumentation** der gemäß voranstehendem Kapitel durchgeführten **Schulungsmaßnahmen** mit Angabe von Datum, Dauer, und Inhalten der besuchten Schulungs- und Trainings-Maßnahmen und abgelegten Prüfungsleistungen durch. Die Dokumentation der durchgeführten Schulungsmaßnahmen ist dem Aufgabenträger auf Verlangen unverzüglich und vollständig für die verlangten Fahrpersonale vorzulegen.
- (3) Das Verkehrsunternehmen informiert das Landratsamt unverzüglich über tatsächliche, mutmaßliche oder behauptete Fehlhandlungen des Personals, welche Tatbestände gemäß **Kapitel 3.9.2** betreffen. Dabei ist dem Landratsamt auch der Name des betroffenen Mitarbeiters mitzuteilen und auf Verlangen unverzüglich ein (erweitertes) polizeiliches Führungszeugnis durch diesen beizubringen und vorzulegen. Gegebenenfalls sind Staatsanwaltschaft / Polizei über die Verdachtsfälle zu informieren bzw. zur Anzeige zu bringen. Der Name des Mitarbeiters wird dabei vertraulich behandelt.

3.9 Konsequenzen bei Nichterfüllung

3.9.1 Vertragsstrafen

Bei Vorliegen entsprechender, begründeter Tatsachen können vom Aufgabenträger in Bezug auf das Fahrpersonal - unbeschadet weiterer mit dem Vorfall verbundener Rechtsfolgen (Ahndung von Ordnungswidrigkeiten, Straftatbeständen oder Befriedigung von Schadensersatz-Ansprüchen) - in den folgenden Fällen Vertragsstrafen geltend gemacht werden.

Tatbestand	Vertragsstrafe
Einsatz von nicht gemäß Kapitel 3.6 geschultem Fahrpersonal, es sei denn dies ist im Ausnahmefall zur Überbrückung kurzfristiger Personalengpässe unvermeidlich, um Fahrtausfälle zu verhindern oder Ersatzbeförderungen bzw. Ersatzgestellungen gemäß Kapitel 9.2 zu gewährleisten.	75 € je Fahrer und Einsatztag
Einsatz von Fahrpersonal, dessen Einsatz vom Aufgabenträger gemäß den Regelungen in Kapitel 3.9.2 untersagt wurde	150 € je Fahrer und Einsatztag

Fehlverhalten des Fahrpersonals je Vorfall:	Vertragsstrafe je Vorfall
<ul style="list-style-type: none"> ■ Verstoß gegen das Smartphone-Verbot: <ul style="list-style-type: none"> - unerlaubte Nutzung während der Fahrt - unerlaubte Nutzung bei Haltestellenaufenthalt 	150 € 45 €
<ul style="list-style-type: none"> ■ Gefährdung von Fahrgästen durch Nicht-Anhalten an den vorgesehenen Halteposition, sondern an einer Stelle, bei der ein Aus- oder Einsteigen besondere Gefahren mit sich bringt. 	150 €
<ul style="list-style-type: none"> ■ grob fahrlässige / vorsätzliche Fehlinformation von Fahrgästen 	115 €
<ul style="list-style-type: none"> ■ Herabwürdigendes Verhalten gegenüber Fahrgästen (Beleidigungen, Beschimpfungen) 	115 €
<ul style="list-style-type: none"> ■ Unterlassung der gebotenen Rücksichtnahme auf behinderte oder mobilitätsbeeinträchtigte Personen bzw. die altersgemäßen körperlichen und geistigen Voraussetzungen der beförderten Personen 	115 €
<ul style="list-style-type: none"> ■ Unterlassung der gebotenen Hilfeleistung beim Ein- oder Aussteigen für ältere, behinderte oder mobilitätsbeeinträchtigte Personen 	115 €
<ul style="list-style-type: none"> ■ Unterlassung von im Rahmen des Betriebsstörsungsmanagements oder der Anschluss-Sicherung gebotenen Handelns 	115 €
<ul style="list-style-type: none"> ■ Unterlassung der gebotenen Handlungen (ordnungsgemäße Anmeldung am Bordrechnersystem unterblieben) zur Gewährleistung einer korrekten Echtzeitdatenlieferung 	30 € je Kurs
<ul style="list-style-type: none"> ■ Rauchen im Fahrzeug 	115 €
<ul style="list-style-type: none"> ■ Verstoß gegen die Kleiderregeln je Einsatztag 	75 €

3.9.2 Untersagung von Personaleinsätzen

- (1) Der Aufgabenträger hat die Möglichkeit, den Einsatz einzelner Personale in begründeten Fällen zu untersagen. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn die eingesetzten Personen
- nicht die geforderten Qualifikationen mitbringen bzw. es pflichtwidrig unterlassen wurde, diese Qualifikation aufrechtzuerhalten;
 - sich grobe Verstöße gegen gültige Gesetze und Verordnungen – insbesondere die StVO – zu Schulden kommen lassen;
 - ihre Aufgaben gemäß diesem Kapitel der Leistungsbeschreibung in

- bestimmten Punkten wiederholt nicht ordnungsgemäß wahrnehmen;
 - wichtige Sicherheitsanforderungen missachten;
 - Fahrgäste herabwürdigend behandeln oder „mobben“;
 - tätliche oder sexuelle Übergriffe bzw. verbale Angriffe auf Fahrgäste vornehmen;
 - die gebotene Rücksichtnahme und Fürsorge unter Berücksichtigung der vorliegenden individuellen körperlichen, geistigen und altersgemäßen Voraussetzungen der beförderten Personen deutlich erkennbar nicht aufbringen.
- (2) Gibt es über einen Fahrer oder eine Fahrerin berechtigte Beschwerden bezüglich deren Verhalten den Fahrgästen gegenüber, findet ein Gespräch zwischen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen über Ursachen und zur Vereinbarung abhelfender Maßnahmen statt. Führen die vereinbarten Maßnahmen nicht zu einer Verbesserung der Situation, hat der Aufgabenträger das Recht, die sofortige Ablösung des betreffenden Mitarbeiters zu verlangen.

3.10 Tariftreue und ergänzende Sozialstandards

- (1) Es gilt die Verpflichtung zur Einhaltung des Baden-Württembergischen Tariftreue- und Mindestlohngesetzes LTMG. Das Verkehrsunternehmen sowie seine Unterauftragnehmer sind verpflichtet, dem Aufgabenträger die Einhaltung der Verpflichtungen auf dessen Verlangen jederzeit nachzuweisen.
- (2) Erfolgt der Einsatz von Subunternehmern, haben diese ebenfalls die Einhaltung aller oben genannten Verpflichtungen zu garantieren.

Nähere
Regelungen hierzu
enthält der
Verkehrsvertrag
(ÖDLA) in § 8

4 Anforderungen an den Fahrscheinvertrieb

4.1 Fahrscheinverkauf in den Fahrzeugen

4.1.1 Ausgabe von Papierfahrscheinen

Das Verkehrsunternehmen hat den Verkauf von Fahrkarten durch das Fahrpersonal für alle im Barverkauf nach **Anlage 07** vertriebenen Fahrscheine der gemäß Kapitel 5 dieser Leistungsbeschreibung im betreffenden Einsatzgebiet anzuwendenden Tarife (einschl. Übergangstarife und bwegt) über **elektronische Fahrscheindrucker (Verkaufsgeräte)** sicherzustellen. Die dafür nötige Vertriebssoftware wird über die VGC beigestellt.

- (3) Die **Verkaufsgeräte** nach Absatz 1 sind vom Verkehrsunternehmen auf dessen eigene Kosten
- zu beschaffen,
 - zu warten,

- gegebenenfalls zu reparieren und
 - bei Abgang oder Verlust zu ersetzen,
 - laufend mit den notwendigen aktuellen Tarifdaten zu versorgen,
 - regelmäßig auszulesen, um die erforderlichen Abrechnungen durchzuführen,
 - laufend mit ausreichend Fahrscheinpapier (Rollen) zu versorgen.
- (4) Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass das Fahrpersonal stets einen ausreichenden Bestand an **Fahrscheinrollen** und Wechselgeld vorrätig hat.
- (5) Fällt ein Verkaufsgerät/Fahrscheindrucker im Fahrzeug aus, so ist es unverzüglich durch ein Reservegerät zu ersetzen, spätestens bis zur ersten Fahrt des Fahrzeugs am nächstfolgenden Einsatztag. Bis dahin hat ein Notverkauf über geeignete Papierfahrscheine zu erfolgen. **Anderenfalls wird ab dem ersten darauffolgenden Einsatztag, an dem ohne funktionierendes Gerät gefahren wird, eine Vertragsstrafe in Höhe von 75,-€ je Einsatztag bzw. bei Nichtdurchführung des geforderten Notverkaufs eine Vertragsstrafe in Höhe von 225,- € je Vorfall und Tag angesetzt.**

4.1.2 Verkauf und Kontrolle Elektronischer Fahrscheine

- (1) Mit Ausnahme der nach der Regelung aus Kapitel 2.2 Abs. 4 nur übergangsweise eingesetzten Fahrzeuge müssen alle im Linienverkehr eingesetzten Fahrzeuge mit 2-D-Barcodescannern und RFID-Lesegeräten ausgerüstet sein. Die eingerichteten Systeme müssen den Anforderungen der Ziffern 3.2 und 3.3 des früheren Förderprogrammes „**LETS go!**“ des Ministeriums für Verkehr Baden-Württemberg entsprechen, die im folgenden Kasten wiedergegeben werden.

Auszug aus dem Förderprogramm „LETS go!“ des Ministeriums für Verkehr Baden-Württemberg (Stand 27.02.2018)

3.2 Allgemeine Voraussetzungen

Zum Erreichen des Förderzwecks müssen bestehende Systeme, die nachgerüstet werden sollen, die Einhaltung der folgenden Vorgaben erfüllen: Technische Standards der VDV-Kernapplikation (VDV-KA)

- Technische Anforderungen E-Ticket im BW-Tarif
 - Teil Vertrieb (Anlage 1)
 - Teil Kontrolle (Anlage 2)
- Anschluss an das Interoperable Netzwerk (ION)

Neue Systeme müssen zusätzlich folgende Voraussetzungen erfüllen:

- Zertifizierung durch die VDV eTicket Service GmbH & Co. KG

3.3 Ergänzende Voraussetzungen landesweite Kontrollinfrastruktur

Das eingerichtete System muss über das Interoperable Netzwerk (ION) an das PVS 5 der Baden-Württemberg-Tarif GmbH (BWTG) angeschlossen sein, sodass die in der VDV-KA spezifizierten Transaktionsdatensätze übertragen werden. Der Zuwendungsempfänger verpflichtet sich gegenüber dem Land die Transaktionsdaten der BWTG und dem Land 6 kostenlos und dauerhaft zur Verfügung zu stellen und kostenfrei zu übermitteln.

Der Anschluss an das ION kann wahlweise über die Zentrale Vermittlungsstelle (ZVM) der VDV-ETS oder über eine Regionale Servicestelle (RSS) erfolgen.

Die Datenverarbeitung, die zuverlässige Verfügbarkeit der Daten, die Datensicherheit und die zweckgebundene Nutzung der E-Ticketdaten muss sichergestellt sein.

4.2 Behandlung der Fahrgeldeinnahmen

- (1) Die vorgegebenen Sicherheitsmaßnahmen im Fahrscheinvertrieb (**Anlage 05**) sind zwingend zu beachten.
- (2) Für Kassenfehlbeträge bei den von ihm getätigten Fahrkartenverkäufen haftet das Verkehrsunternehmen. Der Aufgabenträger ist berechtigt, diese von der an das Verkehrsunternehmen zu zahlenden Vergütung abzuziehen.

4.3 Einnahmensicherung

- (1) Fahrgäste dürfen nur mit gültiger Fahrkarte befördert werden. Zur Sicherung der Einnahmen sind in den Kraftomnibussen folgende Verfahrensweisen anzuwenden:

- **Kontrollierter Vordereinstieg:**

- Ein Einstieg ist grundsätzlich **nur an Tür 1** (ggü. Fahrerarbeitsplatz) zuzulassen.
- Das Fahrpersonal nimmt beim Einsteigen eine **Kontrolle** der Fahrkarten vor.

- Ein **Hintereinstieg** wird **nur in** begründeten **Ausnahmefällen** zugelassen:

- Ausnahmen vom Vordereinstiegs-Prinzip müssen bei Fahrgästen mit **Kinderwagen, Rollator, Rollstuhl, sperrigem Gepäck** o.ä. gemacht werden. Aus den genannten Gründen hinten zugestiegene Fahrgäste müssen aber durch das Fahrpersonal – nötigenfalls über Bordlautsprecher – höflich aber bestimmt dazu aufgefordert werden, ebenfalls den Fahrschein vorzuzeigen oder einen solchen beim Fahrpersonal zu erwerben.
- Bei **großem Fahrgastandrang (ab ca. 20 Einsteiger an einer Haltestelle)** kann in Ausnahmefällen zur Beschleunigung des Fahrgastwechsels insbesondere im Verspätungsfall der Hintereinstieg ebenfalls zugelassen werden, sofern dies betrieblich/verkehrlich insbesondere zum Erreichen von Anschlüssen geboten erscheint.
- Bei Vorliegen einer entsprechenden Anweisung des Aufgabenträgers.

Vertragsstrafe je
Verstoß gegen das
Gebot des
kontrollierten
Vordereinstiegs:
75,-- €

- (2) Versuche von Fahrgästen, sich ohne gültige Fahrkarte oder mit gefälschter Fahrkarte Zutritt zum Fahrzeug zu verschaffen, sind vom Fahrpersonal unverzüglich dem Disponenten bzw. der Betriebsleitstelle zu melden. Diese(r) informiert den Aufgabenträger und die Polizei.
- (3) Der Aufgabenträger kann auf eigene Kosten zusätzliche Fahrkartenkontrollen durchführen bzw. Dritte damit beauftragen.
- (4) Die Einnahmen aus erhöhtem Beförderungsentgelt stehen demjenigen Beteiligten zu, der die Kosten der jeweiligen Fahrkartenkontrolle trägt.
- (5) Das Verkehrsunternehmen gewährleistet eine Schwarzfahrerquote von

maximal 4 %.

- (6) Wird durch den Aufgabenträger anlässlich von Fahrkartenkontrollen gemäß Absatz 3 eine höhere Schwarzfahrerquote festgestellt, so haftet das Verkehrsunternehmen rückwirkend für sechs Monate und bis zu dem Zeitpunkt, zu dem das Verkehrsunternehmen den Nachweis für die Einhaltung der Quote gemäß Absatz 5 erbringt, für die entgangenen Einnahmen, die sich aus der Überschreitung der Höchstquote ergeben. Der Nachweis hat durch eine Stichprobenerhebung zu erfolgen, die eine statistische Sicherheit von 95% für den Zielwert von max. 4 Prozentpunkten gewährleistet.

4.4 Vertrieb von Abonnements

Der Vertrieb von Abonnements erfolgt durch die

Verkehrsgesellschaft Bäderkreis Calw mbH (VGC)

Sparkassenplatz 2

75365 Calw.

Der **Vertrieb** von Abonnements des bwegt-Tarifes ist ebenfalls nicht vom Verkehrsunternehmen zu gewährleisten, sondern erfolgt durch die im betreffenden Verbund, der betreffenden Tarifgemeinschaft dafür bereits eingerichteten Stellen.

Für etwaige aus dem Vertrieb von Abonnements entstehende Provisionen oder Umlagen gelten die Regelung aus **Kapitel 5.2**

5 Tarifierung

5.1 Anzuwendende Tarife

- (1) Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, die auf den betroffenen Linien gemäß **Anlage 08 (VGC- und Tarifzonenpläne)** jeweils gültigen **(Verbund-)Tarife** anzuwenden und die dabei gültigen **Gemeinsamen Beförderungsbedingungen** und **Tarifbestimmungen** zu beachten sowie bestehende **Anerkennungsregelungen** nach Maßgabe des Aufgabenträgers fortzuführen.
- (2) Die anzuwendenden Tarife sind:
- im gesamten Linienbündel der **VGC-Tarif**.
 - VVS Tarif im Ein- und Ausbrechenden Verkehr, Anerkennung des VVS Tagesticket Netz (EinzelTagesTicket und GruppenTagesTicket) im Gesamten Kreis Calw
- (3) Im Übrigen ist auch für alle anderen Verbindungen, die über das Gebiet des Landkreises hinausgehen der **bwtarif** (Landestarif für verbundüberschreitende Fahrten in Baden-Württemberg) anzuwenden und anzuerkennen.
- (4) Auf dem Gebiet des vertragsgegenständlichen Verkehrs ist die **Konus-Gästekarte** anzuerkennen.
- (5) Sollte einer der voranstehend genannten Tarife entfallen bzw. ersetzt werden, so ist nach Maßgabe des Aufgabenträgers ein dafür festgesetzter **Nachfolgetarif** inkl. der dabei gültigen Gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen anzuwenden.

5.2 Zusammenarbeit und Finanzierung

- (1) Das Unternehmen hat geeignete Verträge / Vereinbarungen zur Kooperation mit den jeweiligen Verbundgesellschaften, Verkehrsgesellschaften bzw. Tarifgemeinschaften abzuschließen. Die aus der Teilnahme an, dem Beitritt in oder der Kooperation mit den jeweiligen Verkehrs- und Tarifgemeinschaften oder Verkehrsverbünden resultierenden Kosten, die durch
- Umlagen für mit der Tarifkooperation verbundene Vertriebs-, Marketing-, Erhebungs- und Managementkosten,
 - Provisionszahlungen für den zentralen Vertrieb von Fahrscheinen (insbesondere Abonnementfahrscheinen und E-Tickets),

entstehen, werden dem Verkehrsunternehmen gegen Nachweis vom Aufgabenträger erstattet, soweit diese Aufwendungen zur Erfüllung der in dieser Leistungsbeschreibung vorgegeben erforderlich sind. Es besteht eine Mitwirkungspflicht des Verkehrsunternehmens zur Minimierung der aus Beitritt in oder der Kooperation mit den jeweiligen Verkehrs- und Tarifgemeinschaften oder Verkehrsverbünden resultierenden Kosten.

- (2) Zu den erzielten Beförderungserlösen aus den gemäß voranstehendem Kapitel 5.1 anzuwendenden Tarifen zählen auch die dem Verkehrsunternehmen aus der Anwendung des betreffenden Tarifes zustehenden Ausgleichsleistungen für Harmonisierungs- und Durchtarifizierungsverluste gemäß der dazu abgeschlossenen Verträge und Vereinbarungen nach **Abs.1** wie auch aus Satzungen und Allgemeinen Vorschriften, welche den anzuwendenden Tarif betreffen. Gegebenenfalls können gemäß der vertraglichen/vereinbarten Regelungen nach **Abs. 1** aufgrund von Harmonisierungs- und Durchtarifizierungseffekten aber auch Einnahmen abzuführen sein und zu einer Minderung der erzielten Beförderungserlöse führen.
- (3) Sämtliche Ausgleichsleistungen, Zuschreibungen und Abführungen, die gemäß voranstehender **Absätze 1 und 2** aus der Anwendung der vorgegebenen Tarife resultieren, werden auf die erzielten Beförderungserlöse angerechnet und führen im Saldo gegebenenfalls (auch rückwirkend) zu einer Erhöhung bzw. Verringerung der vom Aufgabenträger an das Verkehrsunternehmen zu leistenden Ausgleichszahlungen in Erfüllung der aus dem öffentlichen Dienstleistungsauftrag (ÖDLA) resultierenden gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung. Näheres hierzu regelt der Verkehrsvertrag.
- (4) Das Verkehrsunternehmen haftet für die vollständige frist- und formgerechte Geltendmachung sämtlicher Einnahmen- und Ausgleichsansprüche, die aus der Anwendung der vorgegebenen Tarife auf den vergabegegenständlichen Verkehrslinienresultieren.
- (5) Im Tarifgebiet der VGC ist der VGC-Tarif als Höchsttarif nach den Bestimmungen der **allgemeinen Vorschrift des Landkreises Calw** sowie dem Kooperationsvertrag zwischen dem Landkreis Calw und den im Landkreis Calw tätigen Verkehrsunternehmen anzuwenden (vgl. **Anlage 10.2**). Ein Tarifierungsvertrag ist vom Verkehrsunternehmen mit der VGC zu schließen (vgl. ebenso **Anlage 10.2**).
- (6) Für verbundüberschreitende Verkehre gilt gemäß vorgenannten Regelungen u.a. der bwtarif. Es gelten die Regelungen der Baden-Württemberg-Tarif GmbH gemäß **Anlage 10.1** Ein Tarifierungsvertrag- und

Einnahmeverteilungsvertrag ist mit der BW-Tarif GmbH zu schließen. Weitere vertragliche Vereinbarungen mit der BW-Tarif GmbH sind, sofern notwendig, zu schließen, damit der bwtarif vollumfänglich verkauft und anerkannt werden kann.

- (7) Das Deutschland-Ticket ist zu vertreiben und anzuerkennen. Die hierfür vom Kreis Calw erlassene allgemeine Vorschrift „für die Rabattierung und Anwendung des Deutschlandtickets für das Gebiet der Verkehrsgesellschaft Bäderkreis Calw mbH (VGC) im Landkreis Calw vom 17.07.2023 findet Anwendung.

6 Haltestellenwesen

Die Vorhaltung der Haltestelleninfrastruktur liegt in der Zuständigkeit des Verkehrsunternehmens. Im Übrigen gilt die Aufteilung bzgl. der Aufgabenwahrnehmung gemäß nachstehender Aufstellung sowie der Vorgabe des Haltestellen Leitfadens der VGC.

Aufgabenwahrnehmung im Haltestellenwesen		Hst. = Haltestelle; VU = Verkehrsunternehmen; AT = Aufgabenträger
Nr.	Aufgabe des VU	Vertragsstrafe bei Nicht-Erfüllen
1	Einrichtung oder Auflassung von Haltestellen inkl. Beantragung der Einrichtung/ Auflassung von Hst. bei der Straßenverkehrsbehörde	1.500,-- € je Vorfall nach Beanstandung mit angemessener Fristsetzung durch AT
2	Ausstattung mit Haltestellenschild	30,-- € je fehlendem Schild und Tag nach Beanstandung durch den AT
3	Beschriftung des Haltestellenschildes	15,-- € je fehlender Beschriftung und Tag nach Beanstandung durch den AT
4	Reinigung des Haltestellenschildes	15,-- € je Schild und Tag nach Beanstandung durch den AT
5	Austausch beschädigter Haltestellenschilder	
6	Ausstattung mit Aushangkasten in ausreichender Größe	30,-- € je fehlendem Kasten und Tag
7	Aushang der von der VGC GmbH erzeugten Aushangpläne zur Betriebsaufnahme und bei Fahrplanänderungen / Fahrplanwechsel	15,-- € je falschem / nicht aktuellem Aushang und Tag nach Beanstandung durch den AT
8	Aushang von Informationen zu Haltestellenverlegungen und vorübergehenden Fahrplanänderungen wegen Straßensperrungen und Umleitungen aufgrund absehbarer Ereignisse	30,-- € je fehlendem/falschem Aushang und Tag nach Beanstandung durch den AT
9	Austausch der Aushangpläne und Schutzfolien bei Beschädigung	15,-- € je Aushang und Tag nach Beanstandung durch den AT
10	Reinigung des Aushangkastens	
11	Ersatz beschädigter Aushangkästen bzw. beschädigter Bestandteile von Aushangkästen	30,-- € je Kasten und Tag nach Beanstandung durch den AT
12	Unverzügliche Meldung von Beschädigungen und gravierenden Verschmutzungen an den Haltestelleneinrichtungen	15,-- € je Vorfall
13	Beschaffung von mobilen Ersatzhaltestellen mit Standfuß, Schild, Mast und Aushangkasten und Lagerung von bis zu 8 dieser mobilen Ersatzhaltestellen je Linienbündel	--
14	Einrichtung und Aufstellen von mobilen Ersatzhaltestellen bei Bedarf	75,-- € je fehlender einzurichtender Ersatzhaltestelle und Tag nach Beanstandung durch AT

7 Fahrplanwesen

7.1 Fahrplanfortschreibung

- (1) Die Verwaltung der Fahrplandaten und die Fortschreibung der Fahrpläne ist Aufgabe des Verkehrsunternehmens. Das Verkehrsunternehmen weist unverzüglich nach Bekanntwerden auf auftretende bzw. sich abzeichnende Schwierigkeiten in der Betriebsdurchführung hin, die z.B. durch Änderung von Anschlussverbindungen, Veränderung von Schul- und Betriebszeiten sowie Nachfrageveränderungen oder Verkehrsmaßnahmen entstehen können, und unterbreitet konkrete Vorschläge (Fahrplanentwürfe) für Abhilfe-Maßnahmen.
- (2) Das Verkehrsunternehmen achtet dabei auf realistische Fahrzeiten. Es wird ein bestmöglicher Kompromiss zwischen schwankender Fahrgastnachfrage, schwankendem Verkehrsaufkommen, unterschiedlichem Fahrstil und der Einhaltung eines merkbaren Taktes angestrebt. Die veröffentlichten Fahrzeiten werden so gestaltet, dass bei schwacher Nachfrage und geringem Verkehrsaufkommen eine Zeitangleichung lediglich an für entsprechende Aufenthalte geeigneten, verkehrswichtigen Haltestellen erfolgen muss.
- (3) Die Fahrzeiten im Fahrplan sind zu verlängern, wenn regelmäßig eine Verspätung am Zielort von mehr als 5 Min. erfolgt. Dies kann ggf. auch durch Aufnahme geänderter Fahrzeitprofile erfolgen, wenn eine Anpassung des Taktes nicht angezeigt ist. Verspätungen gelten nicht als regelmäßig wenn sie durch den Fahrstil einzelner Fahrer verursacht werden. Als fahrbare Zeiten gelten Fahrzeiten, die mindestens die Hälfte der eingesetzten Fahrer einhält.
- (4) Bis zu vier Mal je Jahr haben Entscheidungsträger/Handlungsbevollmächtigte des Verkehrsunternehmens an einem Gesprächstermin beim Aufgabenträger teilzunehmen, in dem die Entwicklungen/Probleme/Fragestellungen rund um den aktuellen Betrieb (Fahrplan, Fahrzeuge, Personal) etc. erörtert und besprochen werden können. Zu diesen **Fahrplan-Gesprächen** sind der Betriebsleiter, der Fahrplansachbearbeiter des Verkehrsunternehmens und ggfls. Disponenten, Fahrersprecher/-gruppenleiter oder sonstige geeignete Personen hinzuziehen, die über hinreichende Orts- und Fahrplan-Kenntnisse sowie Kenntnisse über die betriebliche Abwicklung verfügen.
- (5) Die Verwaltung und Aktualisierung der Fahrpläne entsprechend der Ergebnisse der Fahrplangespräche ist Sache des Verkehrsunternehmens. Die überarbeiteten Fahrpläne sind dem Aufgabenträger zur Freigabe vorzulegen. Alle Fahrplanänderungen bedürfen der Zustimmung des Aufgabenträgers.
- (6) Das Verkehrsunternehmen hat mit der Angebotsabgabe die auf Grundlage des Ausschreibungsfahrplans entwickelten Abrechnungsumläufe dem Aufgabenträger zu übergeben. Fahrplanänderungen ab diesen Zeitpunkt setzen stets auch die Fortschreibung im Abrechnungsumlauf durch das Verkehrsunternehmen voraus. Die Abrechnungsumläufe sind dazu unverzüglich nach durchgeführten Fahrplanänderungen anzupassen und mit dem Aufgabenträger abzustimmen. Näheres dazu ist in **Anlage 06** geregelt.
- (7) Zu- Ab-, und Umbestellungen im Fahrplan führen in der Regel zu veränderten Leistungsmengen. Dies führen zu **Vergütungsanpassungen** nach näherer Bestimmung im Verkehrsvertrag (**ÖDLA**) in Verbindung mit

Vertragsstrafe bei Unterlassung der Fortschreibung sowie Fahrplanverbesserungsvorschläge 100,-- € pro Aufforderung von Auftraggeber

Vertragsstrafe bei Unterlassung Teilnahme am Gesprächstermin: 225,-- €:

Anlage 06.**7.2 Verwaltung und Lieferung von Fahrplandaten**

Es gilt die nachstehende Aufstellung:

Aufgabenwahrnehmung zur Fahrplandaten-Verwaltung (Fpl. = Fahrplan; VU = Verkehrsunternehmen, AT = Aufgabenträger)		
Nr.	Aufgabe des VU	Vertragsstrafen bei Nicht-Erfüllen
1	Solldaten-Verwaltung in geeignetem EDV-Programm (IT)	--
2	Kostenlose Bereitstellung der Solldaten für verbund-, landes- und bundesweite Auskunftsdienste	15,- € je fehlender / fehlerhafter Fahrt
3	Erzeugung und kostenlose Bereitstellung von Echtzeitdaten (Ist-Daten) über ein ITCS-System gem. Kap. 4 für verbund-, landes- und bundesweite Auskunftsdienste	10,- € je fehlender / fehlerhafter Fahrt
4	Datenlieferungen an den Verkehrsverbund zur <ul style="list-style-type: none"> ■ Erstellung von Fahrplan-Publikationen ■ Information über das Verkehrsangebot im Internet (Vorhaltung eines Webauftritts) 	15,- € je fehlender / fehlerhafter Linie und Tag
5	Kostenlose Bereitstellung von Soll- und Ist-Daten an den Auftraggeber auf dessen Wunsch zur freien Verwendung.	

8 Anforderungen an die Betriebsdurchführung**8.1 Betriebsstätte und Führungskraft**

Dem Aufgabenträger ist ein Verkehrsleiter nach VO (EG) Nr. 1071/2009 nebst Stellvertreter zu benennen, der für den Verkehr zuständig ist.

Vertragsstrafe bei Nicht-Benennung 30,- € je Arbeitstag ab dem dritten Tag nach dazu ergangener Aufforderung.

8.2 Echtzeit-System (ITCS)

- (1) Das Verkehrsunternehmen schafft auf seine Kosten alle technischen und organisatorischen Voraussetzungen dafür, dass stets zutreffende Echtzeitdaten von allen durchgeführten Fahrten, des vertragsgegenständlichen Verkehrs über die Datendrehscheibe des Landes zu Zwecken der Fahrgastinformation und Anschlussicherung der Öffentlichkeit und den Betreibern von Anschlussverkehrsmitteln zur Verfügung stehen. Die dazu erforderlichen Daten werden vom Verkehrsunternehmen unentgeltlich zur Verfügung gestellt.
- (2) Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich zur unmittelbaren, aktuellen und rechtfreien Bereitstellung der Soll-, Ist- und Prognosedaten aus diesem System nach den Vorgaben der jeweils aktuellen Fassung der VDV-Normen 452-454 und 730. Weiterhin verpflichtet er sich zur Bereitstellung der

aktuellen Metadaten für die Linien-, Richtungs- und Haltestellenzuordnung. Diese Daten stehen dem Aufgabenträger sowie einem anderen vom Aufgabenträger benannten Dritten zum Zwecke der Fahrgastinformation unentgeltlich zur Verfügung.

- (3) Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich aktiv bei der Anbindung der Echtzeitdaten mit der NVBW und bis zur Freigabe durch die NVBW zusammenzuarbeiten und die Daten bei Fahrplanänderungen ständig zu aktualisieren, zu überwachen sowie alle zur korrekten Auskunftserteilung erforderlichen Anpassungen und Berichtigungen an den Daten, insbesondere bezüglich Übergangszeiten bei Umstiegen, dem Einpflegen von Hinweisen über die „Weiterfahrt im selben Fahrzeug“, der korrekten Verkehrstagskalendrierung, der korrekten Darstellung von Betriebsformbemerkungen sowie Verkehrshinweisen zur Fahrt und der Zuordnung zu Abfahrtstellen unverzüglich vorzunehmen.

9 Betriebsstörungenmanagement

9.1 Betriebsleitstelle / Disponent und Notfallnummer

- (1) Während der Zeiten, zu denen im bedienten Linienverkehr Fahrleistungen erbracht werden, sowie jeweils
 - **10 Minuten vor Beginn** der ersten Fahrt und
 - **30 Minuten nach Ende** letzten Fahrt
 eines Betriebstags, muss die **unverzügliche Erreichbarkeit** eines verantwortlichen **Disponenten oder** einer **Betriebsleitstelle** des Verkehrsunternehmens gewährleistet sein.
- (2) Die Aufgabe des Disponenten / der Betriebsleitstelle besteht in der Gewährleistung des ordnungsgemäßen Fahrbetriebes. Der zuständige Disponent / die Betriebsleitstelle ist insbesondere dafür verantwortlich, dass bei Betriebsstörungen oder Anschlussversäumnissen unverzüglich
 - die erforderlichen Abhilfemaßnahmen eingeleitet werden,
 - die notwendigen Entscheidungen und Maßnahmen zur Weiterbeförderung der Fahrgäste getroffen werden,
 - das Fahrpersonal aller betroffenen Fahrleistungen über das Vorliegen der Betriebsstörung informiert wird.
- (3) Das Verkehrsunternehmen stellt dazu sicher, dass der zuständige Disponent bzw. die Betriebsleitstelle im Falle von Betriebsstörungen und bei Anschlussversäumnissen sowie bei Notfällen aller Art telefonisch **innerhalb von maximal 3,0 Minuten** durch betroffene Fahrgäste, Polizei, Feuerwehr, Rettungsdienste und den Vertreter des Aufgabenträgers erreichbar ist.

Bei Nicht-Erreichbarkeit des Disponenten bzw. der Betriebsleitstelle wird ab der 4. angefangenen Minute eine **Vertragsstrafe** in Höhe von **15,- €** je angefangener Minute angesetzt (bis max. 450 € je Tag).

Vertragsstrafe bei
unzureichender
Erreichbarkeit
←

9.2 Umgang mit Betriebsstörungen

9.2.1 Gewöhnliche Betriebsstörungen

- (1) Als gewöhnliche Betriebsstörungen im Sinne dieser Leistungsbeschreibung gelten alle in den umseitigen **tabellarischen Übersichten** in der linken Spalte aufgelisteten **Ereignisse** (Vorfälle).
- (2) Dabei handelt es sich um Ereignisse, mit deren gelegentlichem Eintreten im **Betriebsalltag** stets zu rechnen ist und denen das Verkehrsunternehmen durch angemessene Reservehaltung unverzüglich abhelfen muss. Dies umfasst insbesondere Betriebsstörungen aufgrund von:
 - plötzlich auftretenden Schäden am Fahrzeug
(bspw. Motorschaden, Türstörung ...)
 - Unfall oder Panne des Fahrzeugs
 - kurzfristigem Ausfall von Fahrpersonal
 - plötzlicher Erkrankung von Fahrgästen
(Einsatz von Rettungskräften/Arzt am Fahrzeug)
 - Verkehrsbehinderungen bspw. infolge von Unfällen und den Einsätzen von Rettungsdiensten, Feuerwehren und Polizei
 - Fehlhandlungen des Fahr- und Betriebspersonals
(bspw. zu frühes Abfahren, Abweichung vom vorgesehenen Linienweg)
 - Dispositionsfehlern (Fahrzeug bzw. Fahrer ist nicht zur Stelle)
 - Anschlussversäumnis
 - Abwarten von Anschlüssen mit größeren Verspätungen
- (3) Das Verkehrsunternehmen ist dazu verpflichtet durch eine angemessene **Reservehaltung** dafür **Vorsorge** zu treffen, dass es im Falle einer gewöhnlichen Betriebsstörung dieser **unverzüglich abhelfen** kann.

Dazu sind die in der umseitigen **tabellarischen Übersicht** in der mittleren Spalte beschriebenen „**Abhilfe-Maßnahmen**“ zu ergreifen und die dazu aufgestellten Anforderungen zu erfüllen. Andernfalls werden **Vertragsstrafen** gemäß den Festlegungen in der rechten Spalte der umseitigen **tabellarischen Übersichten** angesetzt.

Fortsetzung auf nächster Seite

Tabellarische Übersicht zu „gewöhnlichen Betriebsstörungen“ Teil 1

Ereignis (Vorfall)	Geforderte Abhilfe-Maßnahme(n)	Vertragsstrafen bei Nicht-Erfüllen
Außerplanmäßiger, vorzeitiger Fahrtabbruch Fahrzeug- und Fahrtausfälle <ul style="list-style-type: none"> auf der gesamten Strecke oder auf einer Teilstrecke 	<input type="checkbox"/> Unverzüglicher Einsatz eines Ersatz-Fahrzeugs, das binnen 60 Minuten in den planmäßigen Umlauf des ausgefallenen Fahrzeuges einschert und den pünktlichen, fahrplanmäßigen Betrieb wiederherstellt. <u>Zudem:</u> Maßnahme <input type="checkbox"/> (Ersatzbeförderung der im liegen geblieben Fahrzeug befindlichen bzw. an nicht bedienten Haltestellen stehen gebliebenen Fahrgäste) nach Erfordernis!	Bei Einsatz des Ersatz-Fahrzeugs <ul style="list-style-type: none"> ordnungsgemäß binnen 60min. 0 € ab 60. Min.: 75 € zzgl. je angefangener weiterer Min.: 3 € bis max. 375 € je Vorfall
Verfrühung (Abfahren vor der im Fahrplan angegebenen Zeit) Abweichung vom Linienweg mit der Folge, dass fahrplanmäßig zu bedienende Haltestellen ausgelassen werden Vorbeifahrt an einer Haltestelle obwohl dort Fahrgäste ein- oder aussteigen wollen Anschlussversäumnis gemäß der Regelungen in nachstehendem Kapitel 9.3	<input type="checkbox"/> Für die betroffenen Fahrgäste (im liegen gebliebenen Fahrzeug bzw. an nicht bedienter Haltestelle stehen geblieben) ist unverzüglich, d.h. innerhalb von 30 Minuten (=erlaubte Frist) eine Ersatzbeförderung* durchzuführen.	Bei Ersatzbeförderung der betr. Fahrgäste <ul style="list-style-type: none"> ordnungsgemäß binnen 30min. 0 € ab 30. Min. 45 € zzgl. je angefangener weiterer Min. 1,50 € bis max. 190 € je Vorfall
<i>*Die Ersatzbeförderung kann auch mit Taxen, Kleinbussen usw. hergestellt werden. Sofern die Ersatzbeförderung der betroffenen Fahrgäste innerhalb der erlaubten Frist mit einer (oder mehreren) anderen fahrplanmäßigen Fahrt(en) möglich ist, und in dem/den Fahrzeug(en) noch genügend Plätze frei sind, kann auch auf diese verwiesen werden.</i>		
Verspätung ab 5,0 Minuten (Grenzwert)	<input type="checkbox"/> Sofern die Verspätung nicht bis zum Antritt der übernächsten mit dem Fahrzeug durchzuführenden Fahrplanfahrt** durch im Umlauf enthaltenen Puffer- und Wendezeiten wieder auf einen Wert unterhalb des Grenzwerts abgebaut werden kann*: Einsatz eines Ersatzfahrzeugs, das in den planmäßigen Umlauf des verspäteten Fahrzeuges einschert und den pünktlichen, fahrplanmäßigen Betrieb wiederherstellt.	Bei Abbau der Verspätung unter den Grenzwert oder Einsatz des Ersatz-Fahrzeugs <ul style="list-style-type: none"> ordnungsgemäß bis zum geforderter Zeitpunkt 0 € anderenfalls 115 € zzgl. je angefangener weiterer Min. 3 € bis max. 375 € je Vorfall
<i>**Sofern diese Fahrt bereits früher wie 60 Minuten nach Eintritt der Verspätung oberhalb des Grenzwertes anzutreten ist, so gilt statt dessen die Regelung, dass das Ersatzfahrzeug binnen 60 Minuten zur Wiederherstellung des pünktlichen, fahrplanmäßigen in den planmäßigen Umlauf des verspäteten Fahrzeuges einzusichern.</i>		

Tabellarische Übersicht zu „gewöhnlichen Betriebsstörungen“ Teil 2

Ereignis (Vorfall)	Vertragsstrafen bei Nicht-Erfüllen
<p align="center">Unpünktliche Bereitstellung des Busses bzw. unpünktlicher Fahrtantritt</p> <p>aufgrund von</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ fehlerhafter Disposition oder Wageneinsatzplanung (bspw. unzureichende Berücksichtigung des Zeitbedarfs von Leer-/Umsetzfahrten) <p>oder</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ verspätetem Erscheinen des Fahrpersonals am Fahrzeug (verspätete Personalablösung) ■ bzw. zu spätem Abfahren am Abstellort bzw. der ersten Haltestelle zu Dienstbeginn, nach Lenkzeitunterbrechung oder Pause. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ bis 4,0 Min. 0 € ■ ab 4. Min. 15 € zzgl. je angefangener weiterer Minute 5 € bis max. 300 € je Vorfall <p>sofern nicht bedingt durch Anschlussaufnahme oder Übertrag von Verspätungen wegen Verkehrsbehinderungen bei vorangehenden Fahrplanleistungen bzw. Umsetzfahrten.</p>
<p>Nicht-Einsatz oder Nicht-Vorhandensein eines angebotenen zur pünktlichen Fahrplanerfüllung in der Verkehrsspitze erforderlichen Fahrzeuges.</p>	<p>375 € je fehlendem Fahrzeug und Betriebstag</p>

9.2.2 Straßensperrungen und Umleitungen

Außerhalb des Einflussbereiches des Verkehrsunternehmens liegen vorübergehende **Straßensperrungen und Umleitungen**, sowie deren Folgewirkungen wie Verkehrsbehinderungen und Stauungen auf dem verbleibenden Straßennetz.

Es wird dabei unterschieden zwischen:

1. absehbaren Ereignissen, insbesondere in Folge von

- **Baumaßnahmen** im öffentlichen Straßenraum,
- Sportveranstaltungen,
- angemeldeten Demonstrationen,
- Festveranstaltungen,
- sonstigen angekündigten verkehrspolizeilichen Anordnungen.

Bei Straßensperrungen infolge von absehbaren Ereignissen gilt:

- a. Das Verkehrsunternehmen passt rechtzeitig das Betriebsprogramm an und erarbeitet geeignete Lösungsvorschläge zur (weitgehenden) Aufrechterhaltung des Fahrplans. Er entwickelt dazu für die Dauer des Ereignisses einen geeigneten Sonder-Fahrplan (**Baufahrplan, Umleitungs- oder Veranstaltungsfahrplan**) und holt dazu spätestens 1 Woche vorher die Zustimmung des Aufgabenträgers ein.
- b. Das Verkehrsunternehmen informiert das Fahrpersonal rechtzeitig vor dem Eintritt der Betriebsstörung über deren Art und Umfang sowie über etwaige Folgemaßnahmen.

Vertragsstrafe bei Unterlassung ↓

750,- € je Vorfall

75,-€ je Tag bei Verzug

75,-- € je nicht informiertem Fahrpersonal

2. unvorhersehbaren Ereignissen, insbesondere in Folge von

- Einsätzen von Feuerwehren, Rettungsdiensten und Bergungskräften,
- Unwettern wie Starkregen, Hagelschlag, Sturm und Orkan;
- Folgewirkungen von Unwetterereignissen, wie umgestürzte Bäume, Hangrutsch, vereiste Fahrbahnen und Hochwasser;
- plötzlichem Einbruch winterlicher Witterung mit starkem Schneefall, starker Straßenglätte oder Schneeverwehungen (bis zur Abhilfe durch Räum- und Streudienste der zuständigen Straßenverwaltungen);
- ungewöhnlich hohem Verkehrsaufkommen mit umfangreichen und über 45 Minuten andauernden Verkehrsstauungen, die eine pünktliche Fahrtabwicklung unmöglich machen;
- unangemeldeten Demonstrationen;
- sonstigen kurzfristigen verkehrspolizeilichen Anordnungen.

Unvorhergesehen sind auch angemeldete/geplante Ereignisse, sofern der Planungsvorlauf weniger als 6 Stunden beträgt.

Auch den aus **unvorhersehbaren Ereignissen** resultierenden Betriebsstörungen muss der Verkehrsunternehmen durch eine angemessene Ersatzbedienung unverzüglich abhelfen. Dabei gelten folgende Maßgaben:

Bei Straßensperrungen infolge unvorhersehbarer Ereignisse gilt:

- a. Das Verkehrsunternehmen ist wegen Unmöglichkeit von der Pflicht, die Verkehrsleistung pünktlich bzw. auf nicht-befahrbaren Streckenabschnitten überhaupt zu erbringen, befreit.
- b. Das Verkehrsunternehmen hat aber (in Abstimmung mit dem Landratsamt) eine hilfsweise Bedienung auf den weiterhin erreichbaren Streckenabschnitten sicherzustellen, auch wenn diese nur über weiträumige Umleitungen erreichbar sein sollten (**Notbedienung**). Für die Notbedienung gilt:
 - n Als maximal zumutbar gilt ein **Umweg** von **bis zu 7,5 Kilometern** je Fahrt.
 - n Der geltende Fahrplan ist soweit als möglich sicherzustellen.
- c. Sofern sich zum **Zeitpunkt des Abbruchs des Fahrbetriebes** Fahrgäste im Wagen und an Haltestellen befinden, hat das Fahr- und Betriebspersonal dafür Sorge zu tragen, dass diese durch die Aufgabe der Weiterbeförderung keiner Gefährdung ausgesetzt sind. Das Fahr- und Betriebspersonal trägt dafür Sorge, dass **schutzbedürftige Personen** (insbesondere Minderjährige) bis zur Wiederaufnahme des Fahrbetriebes an einem sicheren und wettergeschützten Ort untergebracht werden (Mitnahme zum Betriebshof, Verbleib auf dem Fahrzeug, Übergabe an Polizeistation). Den betroffenen Personen ist die Möglichkeit zu geben, über Mobiltelefon oder über die Leitstelle des Verkehrsunternehmens Kontakt mit Angehörigen aufzunehmen.
- d. Der fahrplanmäßige Betrieb ist **unverzüglich** nach Entfallen der Betriebsstörung wieder aufzunehmen. Sofern auf Abschnitten keine Notbedienung stattfinden konnte, ist unverzüglich eine Ersatzbeförderung der betroffenen Fahrgäste in diesen Abschnitten sicherzustellen.

**Vertragsstrafe bei
Nicht-Erfüllung**

750,- € je Tag

150,- € je Vorfall

300,- € je Vorfall

3. Außergewöhnliche Betriebsstörungen

Außergewöhnliche Betriebsstörungen resultieren aus außergewöhnlichen Ereignissen, die das Verkehrsunternehmen nicht abwenden und für die er keine Vorsorge treffen kann. Dies liegt insbesondere in den folgenden Fällen vor:

- Folgen von Unwetterereignissen, die den gesamten oder einen wesentlichen Teil der zu erbringenden Leistungen betreffen;
- Katastrophenfall gemäß Katastrophenschutzgesetz,
- Sabotage oder Terrorakte,
- allgemeine Streiks und Aussperrungen,
- epidemische Erkrankung des Fahrpersonales in großem Ausmaß,
- unabwendbarer, plötzlicher Untergang der notwendigen Betriebsmittel in großem Ausmaß, etwa durch Brand, Wasserschaden, Graffiti etc.

Bei außergewöhnlichen Betriebsstörungen gilt:

1. Das Verkehrsunternehmen ist von der Pflicht, die Verkehrsleistung zu erbringen, befreit, soweit durch das Einwirken des außergewöhnlichen Ereignisses die Unmöglichkeit der Leistungserfüllung bewirkt wird.
2. Soweit nur Teile des Verkehrsnetzes oder der Betriebsmittel betroffen sind, gelten die Regelungen nach **Ziffer 9.2.2**, Nummer 1 im Rahmen der dem Verkehrsunternehmen verbliebenen Möglichkeiten weiter (Pflicht, eine Notbedienung durchzuführen).

Vertragsstrafe bei
Unterlassung einer
zumutbaren und
möglichen
Notbedienung
750,- € je Tag

9.3 Berichts- und Meldepflichten

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich gegenüber dem Aufgabenträger zur vollständigen, zutreffenden und rechtzeitigen Lieferung der nachfolgenden Berichte, Informationen und Daten.

9.3.1 Vor Betriebsaufnahme:

Unmittelbar nach Zuschlagserteilung hat das VU eine Kontaktperson zu nennen, die federführend für die Koordination bis zum Betriebsstart zuständig ist.

Bis spätestens 4 Wochen vor Betriebsaufnahme hat das Verkehrsunternehmen eine Kontaktliste zu übermitteln, aus der hervorgeht, welche Personen für die Themen Qualitätsmanagement (Betriebsstörungen, Anschlusssicherung, etc), Beschwerdemanagement, Planung und Abrechnung im VU zuständig sind.

9.3.2 Sofortmeldungen zu besonderen Vorkommnissen

Das Verkehrsunternehmen unterrichtet das Landratsamt unverzüglich per E-Mail an eine eigens dafür vom Landratsamt festzulegende email-Adresse über

- a) die (beabsichtigte) kurzfristige Einstellung der Verkehrsbedienung im gesamten Verkehrsgebiet, in Teilnetzen, auf einzelnen Linien oder Streckenabschnitten aufgrund akuter Gefährdungslagen (bspw. aufgrund von Eisregen, starkem Schneefall, Orkan) oder anderer außergewöhnlicher Ereignisse gemäß Kap. 9.2.3.
- b) Betriebsvorkommnisse, die öffentliches Aufsehen erregen können, insbesondere
 - Unfälle, in die ein Fahrzeug des vertragsgegenständlichen Verkehrs verwickelt ist
 - Fahrtausfall oder Verspätung >30 Minuten
 - Zurückbleiben von Fahrgästen wegen Überfüllung
 - Auffällige Schadensereignisse, wie
 - aufsehenerregende Fahrzeugpannen oder Beinahe-Unfälle auf Fahrgastfahrten (insbesondere bei stark mit Schulkindern besetzten Fahrten)
 - Fahrzeugbrand oder mutmaßlicher Brand, insbesondere wenn die Fahrgäste vorsorglich evakuiert wurden

Vertragsstrafe bei
Unterlassung der
unverzüglichen
Meldung:
150,- € je Vorfall

- Rauch und Qualm-Entwicklung
- Austritt von Treib- und Betriebsstoffen
- Liegegebliebene Fahrzeuge des vertragsgegenständlichen Verkehrs, die in auffälliger Weise im Straßenraum oder am Straßenrand abgestellt wurden.
- Fahrtausfälle und Umleitungen wegen Straßensperrungen, Einsätzen von Rettungskräften und Feuerwehren
- Betriebsstörungen, welche stark frequentierte und wichtige Verbindungen der Schülerbeförderung betreffen
- weitere gravierende Vorkommnisse, wie Belästigung von Fahrgästen und Übergriffe, eskalierende Konflikte oder Tätlichkeiten im oder beim Fahrzeug

Die Meldungen enthalten mindestens folgende Angaben:

- Betroffene Linie(n) bzw. Fahrt(en), Haltestelle(n) oder Streckenabschnitt(e)
- Beginn (Uhrzeit), (voraussichtliche) Dauer und Grund
- Angaben zu den ergriffenen Maßnahmen, eingerichteten Notbedienungen und durchgeführte Ersatzbeförderungen.

9.3.3 Weitere Meldungen zu Störungen

Das Verkehrsunternehmen hat bis 12.00 Uhr am Nachfolgetag bzw. am nächsten Arbeitstag per E-Mail den Aufgabenträger über

- Schäden, fehlende Fahrgastinformationen, gravierende Verschmutzungen u.Ä. an den Haltestellen,
- Beschädigungen o.Ä. an den in den Fahrzeugen im Auftrag des Aufgabenträgers ausgehängten Plakaten,
- weitere gravierende Abweichungen von den definierten Standards.

zu unterrichten.

Vertragsstrafe bei
Unterlassung der
fristgerechten
Meldung:
30,- € je Vorfall

9.4 Anschlusssicherung

Im Falle von Verspätungen sind die Anschlüsse im Rahmen der im Folgenden dargestellten Regelungen sicher zu stellen.

- (1) Auf verspätete Zubringerfahrten ist zu warten; die Wartezeit beträgt
 - mindestens 3,0 und höchstens 6,0 Minuten bzw.
 - mind. 15,0 Min. bei der letzten Fahrtmöglichkeit des Betriebstages sofern in **Anlage 01** für die betreffende Verbindung nichts anderes angeordnet ist.
- (2) Besteht bereits Sichtkontakt vom/zum Zubringerfahrzeug, so ist auf etwaig umsteigende Fahrgäste zu warten, auch wenn dadurch die angegebene maximale Wartezeit überschritten wird (kein Abfahren „vor der Nase“ der Fahrgäste)
- (3) Das Fahrpersonal informiert sich unmittelbar vor seiner fahrplanmäßigen Abfahrt am Anschlusspunkt aktiv über etwaig vorliegende Verspätungen der externen Bus- und/oder Bahn-Linien, von denen Anschlüsse bestehen. Es nutzt dazu die bestehende Möglichkeit zur Information über die aktuelle Verspätungslage auf den Anschlusslinien über das Internet bzw. das ITCS-

System.

- (4) Kommt es aus Gründen, die das Verkehrsunternehmen zu vertreten hat, zum Anschluss-Versäumnis (insbesondere aufgrund von Verstößen gegen die Regelungen aus den voranstehenden **Absätzen 1 bis 3**), so ist das Verkehrsunternehmen dazu verpflichtet, für die betroffenen Fahrgäste auf seine eigenen Kosten eine Ersatzbeförderung nach Maßgabe von **Kap. 9.2.1** innerhalb von **30 Minuten** zu gewährleisten.
- (5) Kann trotz Wartens gemäß den Vorgaben in **Absatz 1** der Anschluss im Rahmen der geltenden Wartezeitregelung nicht sichergestellt werden, so ist darüber unverzüglich die Betriebsleitstelle / der diensthabende Disponent zu informieren.

9.5 Erhebungen und Zählungen

- (1) Der Aufgabenträger ist jederzeit berechtigt, Verkehrszählungen und Fahrgastbefragungen in den Fahrzeugen durchzuführen. Das Verkehrsunternehmen gewährt dem Erhebungspersonal jederzeit entgeltfreien Zugang zu seinen Fahrzeugen. Vorbereitung und Durchführung der Erhebung ist durch Offenlegung der dazu notwendigen Daten (z.B. Wageneinsätze) und die entgeltfreie Mitnahme von Erhebungspersonal (auch auf Umsetzer, Ausrück- und Einfahrten) zu unterstützen.
- (2) Auf Anforderung des Aufgabenträgers erhebt das Verkehrsunternehmen mittels Zählungen durch das Fahrpersonal einzelne Fahrten und teilt diese Ergebnisse unverzüglich mit. Die Zählungen werden durch einfache Erhebungsbögen für Strichlisten oder alternativ durch Statistikfunktionen mit dem Verkaufsgerät (Zähltasten) durchgeführt.
- (3) Für den Fall, dass die Bezuschussung für den Einbau und den Betrieb von AFZS durch das Land und ergänzend durch den Verband Region Stuttgart im Laufe der Vertragslaufzeit eingestellt wird, erfolgt durch den Auftraggeber als zusätzlicher Bestandteil der Vergütung die Bezuschussung bis zum Ende der Vertragslaufzeit entsprechend der Förderrichtlinie. Die mit dem Automatischen Fahrgastzählssystem zur Verfügung gestellten Daten werden dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt.

Vertragsstrafe 75,-
€ je Verstoß sofern
dadurch die
Einsatzplanung
bzw. ein
Zähleinsatz stark
be- oder
verhindert wird.

Vertragsstrafe
150,- € je nicht
durchgeführter
oder unrichtiger
Zählung

Der Aufgabenträger hält es auch für notwendig, zur Verbesserung der Aktualität der für die Einnahmenaufteilung benötigten Verkehrsleistungen Zählraten aus Automatischen Fahrgastzählssystemen (AFZS) zu gewinnen. Hierzu sind die Fahrzeuge des Auftragnehmers je nach Größe des eingesetzten Fahrzeugparks teilweise oder vollständig mit Zählgeräten auszustatten. Die gewonnenen Daten müssen über eine Schnittstelle dem Aufgabenträger, dem VRS und dem VVS zur Verfügung gestellt werden. Die Allgemeine Vorschrift des Verbands Region Stuttgart enthält aus diesem Grund entsprechende Vorgaben, die sich weitgehend auf die aktuelle Fassung der VDV-Schrift 457 stützen. Der Mindest-Ausstattungsgrad des Fahrzeugparks mit Zählfahrzeugen richtet sich nach der Größe des Fahrzeugparks und dem Fahrplanvolumen. Je ausgestattetem Fahrzeugmodell ist eine Testierung der Zählgüte vorzulegen. Beim Fahrzeugeinsatz sind die Vorgaben des VVS zur Erhebungsplanung einzuhalten, das Monitoring der Erhebungsfahrten durch den VVS ist

anzuerkennen. Flankierend zu den Anforderungen der Allgemeinen Vorschrift hat der VRS eine Förderrichtlinie verabschiedet, über die der Einbau und der Betrieb von AFZS bezuschusst werden kann. Je notwendigem Zählfahrzeug erfolgt dies über einen jährlichen Pauschalbetrag. Die Daten aus Automatischen Fahrgastzählsystemen sollen mittelfristig für eine Verbesserung der Fahrgastinformation genutzt und dadurch Besetzungsgrade an die Fahrgäste kommuniziert werden. Vor diesem Hintergrund ist der Auftragnehmer dazu verpflichtet, alle Fahrzeuge der Kategorie A unabhängig von einer Förderung generell mit Zählsystemen auszustatten. Die kontinuierliche Übertragung aktueller Besetzungsdaten parallel zu den Positionsmeldungen für die Echtzeit-Information nach den Spezifikationen des VVS ist vorzusehen.

10 Erreichbarkeit und Kommunikation

10.1 Kommunikationskanäle

Vertragsstrafe bei
Nicht-Erfüllung ↓

Das Verkehrsunternehmen hat mindestens folgende Erreichbarkeiten für Fahrgäste und den Aufgabenträger auf den folgenden **Kommunikationskanälen** zu gewährleisten und weist dieses dem Aufgabenträger auf Verlangen durch geeignete Anwesenheits- oder Erreichbarkeitsnachweise (Stundenaufzeichnungen) der mit der Wahrnehmung der genannten Aufgaben beauftragten Mitarbeiter nach:

a) Fernmündlich per Telefon:

- Montag bis Freitag an Werktagen
- von 8:00 bis 17:00 Uhr
- zum Festnetztarif (keine Sonderrufnummer)

Die Rufnummer ist auf dem Internetauftritt des Verkehrsunternehmens zu veröffentlichen und dem VGC sowie dem Landkreis zum Zwecke der Kundeninformation und weiterer Veröffentlichung in Fahrplanbüchern etc. zur Verfügung zu stellen.

75,- € je fehlender
Stunde telefonischer
Erreichbarkeit;
150 € je Woche bei
erhöhtem
Telefontarif

b) Persönlich in einer Geschäftsstelle / einem Betriebshof

in einer Entfernung von nicht mehr als **10,0 Kilometer Luftlinie** von der nächstgelegenen Haltestelle des Linienbündels:

- Montag bis Freitag an Werktagen
- Mindestens von 9:00 bis 17:00 Uhr

In der Geschäftsstelle/ im Betriebshof muss es mindestens zu den genannten Zeiten gewährleistet sein, dass dort Fundsachen abgeholt werden und Beschwerden vorgebracht werden können.

4.500 € je Monat bei
fehlender
Geschäftsstelle
und
75,- € je fehlender
Stunde Öffnungszeit

c) Schriftlich per E-Mail und postalisch

Zum Austausch von Informationen, insbesondere in den Bereichen Beschwerdemanagement, Tarif, Verkauf und Fahrplaninformationen müssen die für die betreffenden Aufgabenbereiche verantwortlichen Ansprechpartner beim Verkehrsunternehmen über eine E-Mail-Adresse für den Aufgabenträger erreichbar sein und das Verkehrsunternehmen über einen Internetzugang verfügen. Die Postanschrift und die E-Mail-

150 € je Woche bei
fehlender
Erreichbarkeit per
Email

Adresse ist auf dem Internetauftritt des Verkehrsunternehmens zu veröffentlichen und der VGC sowie dem Landkreis zum Zwecke der Kundeninformation und weiterer Veröffentlichung in Fahrplanbüchern etc. zur Verfügung zu stellen.

10.2 Beschwerdemanagement

10.2.1 Aufnahme von Beschwerden

- (1) Es ist zu ermöglichen, dass Hinweise, Beschwerden und Anregungen von den Fahrgästen und Bürgern direkt beim Verkehrsunternehmen vorgebracht werden können. Die Annahme von Beschwerden ist per Telefon, E-Mail und Post sicherzustellen. Die Bearbeitung der eingegangenen Hinweise, Beschwerden und Anregungen ist Sache des Verkehrsunternehmens. Alle eingegangenen Hinweise, Beschwerden und Anregungen werden dem Aufgabenträger an eine dafür vorgesehene E-Mail-Adresse gemeldet.
- (2) Für die Annahme Beschwerden sind grundsätzlich alle auf den ausgeschriebenen Linien eingesetzten Mitarbeiter verantwortlich. Fahrpersonale müssen Beschwerden jedoch nur entgegennehmen, soweit bzw. sobald es die Betriebslage zulässt. Kann deshalb einer Beschwerde nicht unmittelbar vor Ort durch das Fahrpersonal abgeholfen werden, oder erfordert die Klärung weitergehende Prüfungen, ist dem Fahrgast vom Fahrpersonal eine "**Kontaktkarte**" mit der Adresse und Telefonnummer der verantwortlichen Stelle fürs Beschwerdemanagement zu übergeben. An diese kann sich der Fahrgast mit seinem Anliegen wenden kann. Für die telefonische Erreichbarkeit gelten dabei die Regelungen in **Kapitel 10.1 lit. a)**.

Vertragsstrafe
15,-€ je Vorfall,
wenn vom
Fahrpersonal
keine Kontaktkarte
ausgegeben wird.

10.2.2 Verfahren

- (1) Die vorgebrachten Hinweise, Anregungen und Beschwerden werden vom Verkehrsunternehmen auf einem dafür vom Verkehrsunternehmen zu entwickelndem Formblatt oder mittels eines geeigneten EDV-Systems elektronisch erfasst und unverzüglich bearbeitet. Jeder Vorgang erhält dazu eine Bearbeitungsnummer.
- (2) Der Aufgabenträger erhält nach Abhilfe / Klärung eine Kopie der ausgefüllten Formblätter per E-Mail bzw. einen Internet-Zugriff auf die entsprechenden Datensätze des EDV-Systems, auf denen auch die Form der vom Verkehrsunternehmen ergriffenen Abhilfe der Beschwerde zu dokumentieren ist.
- (3) Der Einreicher der Beschwerde, des Hinweises oder der Anregung ist vom Prüfungsergebnis grundsätzlich innerhalb von 7 Arbeitstagen schriftlich zu informieren. Ist ein abschließender Bescheid nicht möglich, so ist dem Beschwerdeführer spätestens nach 7 Arbeitstagen eine Zwischennachricht zu erteilen. Der Aufgabenträger erhält ebenfalls die entsprechende Mitteilung an den Fahrgast.
- (4) Ist eine abschließende Klärung der vorgebrachten Beschwerde, Anregung bzw. des vorgebrachten Hinweises durch das VU nicht möglich ist dies mit dem Aufgabenträger abzustimmen. Alle zur Aufklärung der Beschwerde notwendigen Informationen und Daten (z.B. RBL- und Fahrzeugdaten) sind dem Aufgabenträger durch das VU zur Bearbeitung zur Verfügung zu stellen.

115 € je
angefangener
Woche
Überschreitung
der 7-Tage-Frist.

- (3) (5) Wird im Rahmen des Beschwerdemanagements das Vorliegen von Tatbeständen festgestellt, die gemäß dieser Leistungsbeschreibung mit Vertragsstrafen belegt sind, so werden diese wirksam.

10.2.3 Einschaltung des Landratsamtes

- (1) Sollte das Verkehrsunternehmen nicht angemessen innerhalb der vorgegebenen Fristen auf eine Kundenbeschwerde reagieren bzw. keine ordnungsgemäße Entgegennahme der Beschwerde ermöglichen, so hat der Einreicher der Beschwerde die Möglichkeit, sich mit seiner Beschwerde direkt ans Landratsamt Calw, Abteilung S-Bahn und ÖPNV zu wenden.
- (2) Auf der „Kontaktkarte“ nach **Kap. 10.2.1 Abs. 2** und den sonstigen Informationsunterlagen des Verkehrsunternehmens zum Beschwerdemanagement ist auf diese Möglichkeit ausdrücklich hinzuweisen, die Post und E-Mail-Adressen sowie die Telefonnummer der zuständigen Stelle im Landratsamt anzugeben
- (4) Das Landratsamt fordert bei Anrufung durch den Einreicher der Beschwerde unverzüglich eine Stellungnahme des Verkehrsunternehmens ab, die innerhalb von 3 Arbeitstagen zunächst fernmündlich, auf Wunsch des Landratsamtes aber auch schriftlich zu erfolgen hat. Auf Wunsch des Aufgabenträgers hat das Verkehrsunternehmen alle zur Aufklärung der Beschwerde notwendigen Informationen und Daten (z.B. RBL- und Fahrzeugdaten) auch in diesem Zusammenhang zur Verfügung zu stellen.
- (5) Liegt nach Ablauf von 3 Arbeitstagen die Stellungnahme des Verkehrsunternehmens nicht vor, wird dieses an die umgehende Bearbeitung erinnert. Liegt nach weiteren 3 Arbeitstagen immer noch keine Stellungnahme des Verkehrsunternehmens vor, benachrichtigt das Landratsamt den Einreicher unter Zugrundelegung der ihm vorliegenden Erkenntnisse über den Umgang mit seiner Beschwerde/Anregung.
- (6) Beziehen sich die Beschwerden auf eine ungenügende Erfüllung der Anforderungen dieser Leistungsbeschreibung und es sind weitere fünf Werktage vergangen, ohne dass vom Verkehrsunternehmen eine qualifizierte Stellungnahme dazu abgegeben wird, werden etwaige daraus resultierende Vertragsstrafen nach billigem Ermessen des Aufgabenträgers allein basierend auf den Sachverhaltsdarstellungen des Beschwerdeführers in ESM gebracht.

10.3 Fundsachen

- (1) Die Behandlung von Fundsachen richtet sich nach § 11 BOKraft.
- (2) Die Aufnahme von Fundsachenanfragen muss bei jedem eingesetzten Fahrer, dem Kundenbüro und telefonisch möglich sein.
- (3) Soweit wie möglich sollen Fundsachen noch im Fahrzeug oder durch Übergabe in ein anderes Fahrzeug zurückgegeben werden.
- (4) Ist dies nicht möglich, so ist zu gewährleisten, dass die Fundsache noch bis zu 1 Monat nach Verlust im Kundenbüro gem. Kap. 10.1 lit. b nach telefonischer Voranmeldung abgeholt werden kann.

Vertragsstrafe
75,- € je
Fundsache, die
nicht bis zu 1
Monat im
Kundenbüro
abgeholt werden
kann.

10.4 Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

- (1) Das Marketing und die Öffentlichkeitsarbeit für den Verkehr ist Sache des Aufgabenträgers und des Verkehrsverbundes.
- (2) Die Beantwortung von Anfragen von Medienvertretern sowie die übrige Medienarbeit hinsichtlich der vertraglichen Leistung ist dem Aufgabenträger vorbehalten. Vertragsstrafe
75,- € je Verstoß
- (3) Fahrgastinformationen, die vom Verkehrsunternehmen herausgegeben werden, sind inhaltlich und gestalterisch mit dem Aufgabenträger bzw. dem Verkehrsverbund abzustimmen. Vertragsstrafe
75,- € je Verstoß
- (4) Das Verkehrsunternehmen gestaltet bei Aufforderung des Aufgabenträger Marketingmaßnahmen aktiv mit.

11 Anforderungen an die Betriebsaufnahme

Für eine reibungslose Betriebsaufnahme ist insbesondere für den Zeitraum zwischen Zuschlagserteilung und Betriebsaufnahme sowie in den ersten sechs Kalendermonaten nach Betriebsaufnahme eine intensive und konstruktive Zusammenarbeit zwischen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen erforderlich. Neben der rechtzeitigen Wahrnehmung bestimmter zeitkritischer Einzelaufgaben sind dabei durch das Verkehrsunternehmen regelmäßige Nachweise und Sachstandsberichte zu erbringen. Näheres ergibt sich aus dem folgenden Zeitplan, der nach Notwendigkeit vom Aufgabenträger noch ergänzt und verfeinert werden kann:

Zeitplan zur Betriebsaufnahme				
Nr.	Zeitpunkt	Aufgabe (AT = Aufgabenträger; VU = Verkehrsunternehmen)	VU	AT
1	14 Tage nach Zuschlagserteilung	Nachweis eines Konzeptes zur Beschaffung der vorgesehenen Fahrzeuge	X	
2	Ab Zuschlagserteilung bis Betriebsaufnahme	Monatlicher schriftlicher und persönlicher Sachstandsbericht (Termin bei AT) zur Fahrzeug- und Fahrpersonal- und Infrastrukturbeschaffung	X	X
3	4 Wochen nach Zuschlagserteilung	Vorlage kalkulierte Umlaufplanung (Ausgangsumlauf)	X	
4	4 Wochen nach Zuschlagserteilung	Fahrplangespräch (ggfls. Revision des Ausschreibungsfahrplans aufgrund zwischenzeitlich veränderter verkehrlicher Anforderungen)	X	X
5	bis 15.07.2026	Nachweis über die Verfügbarkeit: <ul style="list-style-type: none"> ■ der benötigten Fahrzeuge, ■ der Betriebsinfrastruktur (Abstellplätze, Betriebshöfe, Geschäftsstelle) ■ der erforderlichen Fahrpersonale 	X	
6	01.08.2026	Betriebsaufnahme	X	
7	Während gesamter Vertragslaufzeit	Monatlicher schriftlicher und persönlicher Sachstandsbericht zur Betriebslage (Termin bei AT)	X	X

