

Landkreis Schweinfurt

**Vorabbekanntmachung
Regionalbusverkehr (Los 1)**

**Ergänzendes Dokument zur
Vorabbekanntmachung**

14. Oktober 2026

Landkreis Schweinfurt

Vorabbekanntmachung Regionalbusverkehr (Los 1)

**Ergänzendes Dokument zur
Vorabbekanntmachung**

Schweinfurt, 14. Oktober 2026

Inhalt:

1	Erläuterungen zum Dokument.....	1
2	Fahrplanangebot und Leistungsänderungen	2
2.1	Linien	2
2.2	Fahrpläne	2
2.3	Platzkapazitäten	2
2.4	Anforderungen an die Durchführung der Linienverkehre.....	4
2.5	Anforderungen an den Schulverkehr.....	5
3	Anforderungen Fahrzeuge.....	7
4	Anforderungen Personal	10
4.1	Fahrpersonal	10
4.2	Leitstellenpersonal	11
4.3	Personalschulungen	11
4.4	Sozialstandards im Linienverkehr	11
5	Tarif und Fahrscheinvertrieb	13
5.1	Vorgaben zur Anwendung des Verbundtarifs.....	13
5.2	Anforderungen an den Vertrieb.....	13
6	Anforderungen an die Durchführung der Verkehrsleistungen	14
6.1	Betriebsstätte, Betriebsleitstelle und Verfügbarkeit vor Ort	14
6.2	Betriebsleitsystem	16
6.3	Teilnahme an DEFAS Bayern	17
6.4	Fahrplandatenlieferungen an DEFAS Bayern	18
6.5	Anforderungen an Fahrzeugeinsatz und -zustand	18
6.6	Betrieb, Verspätungs- und Störfallmanagement.....	19
6.7	Haltestelleneinrichtungen.....	20
6.8	Umleitungsmanagement	21
6.9	Beschwerdemanagement	21
6.10	Fundsachen.....	22
6.11	Internetseite	22
6.12	Verkehrserhebungen	22

7	Qualitätssteuerung	22
7.1	Berichtswesen	22
7.2	Qualitätskontrollen und -sicherung	22
7.3	Qualitätssicherungsvereinbarung	23

<i>Ist im Dokument von einer bestimmten Personengruppe die Rede (z. B. Fahrgäste, Mitarbeiter, Fahrer) werden alle Geschlechter gleichermaßen darunter verstanden.</i>
--

1 Erläuterungen zum Dokument

Der Landkreis Schweinfurt beabsichtigt zusammen mit den nachfolgend aufgelisteten Aufgabenträgern (im Folgenden alle zusammen als „Der Aufgabenträger“ bezeichnet), mit Wirkung zum **01.08.2027** für den Regionalbusverkehr im Los 1 die wettbewerbliche Vergabe von öffentlichen Dienstleistungsaufträgen (ÖDA) von öffentlichen Personenverkehrsdiensten auf **15 Jahre** vorzunehmen.

Weitere Aufgabenträger sind:

Liniennummer	Beteiligter Aufgabenträger
210	Landkreis Rhön-Grabfeld
212	Landkreis Bad-Kissingen
213	Landkreis Bad-Kissingen

Gemäß Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 hat der Aufgabenträger eine **Vorabbekanntmachung** für den öffentlichen Dienstleistungsauftrag im EU-Amtsblatt veröffentlicht. Die Vorabbekanntmachung definiert zugleich die mit dem beabsichtigten Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards (§ 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG). Zudem legt die Vorabbekanntmachung fest, dass die Vergabe der Linienverkehre in drei Linienbündel jeweils als Gesamtleistung beabsichtigt ist (§ 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG).

Gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG können die Anforderungen auch in öffentlich zugänglichen Dokumenten enthalten sein, auf die durch die Vorabbekanntmachung verwiesen wird. Die Vorabbekanntmachung verweist im Abschnitt 5.1 „zusätzliche Angaben“ unter Gliederungspunkt III zur Beschreibung der Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards, die die vom beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag erfassten Verkehrsleistungen zu erfüllen haben, auf das vorliegende Dokument.

Das nachstehende Dokument enthält wesentliche Anforderungen im Sinne von § 13 Abs. 2a Sätze 3–5 PBefG. Weitere Hinweise zur genehmigungsrechtlichen Bedeutung der in diesem ergänzenden Dokument beschriebenen Anforderungen finden sich in Abschnitt 5.1 der vorgenannten Veröffentlichung.

Zu den Fristen für eigenwirtschaftliche Genehmigungsanträge wird auf die Angaben in der Vorabbekanntmachung im Abschnitt 5.1 unter Punkt A verwiesen.

2 Fahrplanangebot und Leistungsänderungen

2.1 Linien

Die zur Vergabe anstehenden Verkehrsleistungen bestehen aus folgenden Linien:

- Linie 210: Schweinfurt – Stadtlauringen – Bad Königshofen i. Gr.
- Linie 212: Schweinfurt – Pfändhausen – Rannungen
- Linie 213: Schweinfurt – Madenhausen – Maßbach
- Linie 214: Schweinfurt – Marktsteinach – Reichmannshausen

2.2 Fahrpläne

Die Fahrpläne der Linien 210, 212, 214 und 213 sind in der Anlage dargestellt.

Das Fahrplanangebot ist als Mindestangebot zu verstehen, von dem nach oben (d. h. mit zusätzlichen Fahrtangeboten) abgewichen werden darf. Die in den Fahrplänen der Linien (Anlage) dargestellten Einzelfahrten sind zur Sicherstellung der heutigen Schülerbeförderungen zwingend durchzuführen.

Der Aufgabenträger übernimmt im Falle einer eigenwirtschaftlichen Genehmigung keine Garantie, dass die im Fahrplan angegebenen Fahrten in der gesamten Laufzeit der Genehmigung für die Erfüllung des öffentlichen Verkehrsinteresses ausreichend sein werden. Das Verkehrsunternehmen hat bei steigendem Beförderungsbedarf (z. B. in Folge der Veränderung von Schulstandorten) die Beförderungspflicht umfassend abzusichern. Die Sicherstellung des Schulverkehrs ist jederzeit zu gewährleisten. Lediglich jetzt nicht vorhersehbare Entwicklungen, insbesondere über Standorte der Schulen, deren Unterrichtszeiten (z. B. auch Umstellung auf Ganztagschule) oder deutlich veränderte Schülerzahlen oder andere nicht vorhersehbare Umstände können ein Abweichen vom Angebotsumfang nach unten rechtfertigen, aber auch eine Ausweitung des Angebots erfordern.

2.3 Platzkapazitäten

Bei der Dimensionierung des Platzangebotes (Sitz- und Stehplätze) in den eingesetzten Fahrzeugen sind vom Verkehrsunternehmen die im „Nahverkehrsplan 2022“ von Landkreis und Stadt Schweinfurt festgelegten Mindeststandards an die Auslastung zu beachten:

- In der Hauptverkehrszeit (HVZ) muss das Platzangebot so bemessen sein, dass der Besetzungsgrad (Anzahl der Fahrgäste/ Zahl aller Steh- und Sitzplätze) als

Mittelwert über die Spitzenstunde 80 %¹ in der Regel nicht überschreitet. Fahrgästen mit einer Aufenthaltszeit von unter 15 Minuten im Fahrzeug ist das Stehen im Bus grundsätzlich zumutbar.

- In der Normalverkehrszeit (NVZ) muss der Besetzungsgrad als Mittelwert über eine Stunde 50 % nicht überschreiten.
- In der Schwachverkehrszeit (SVZ) muss in der Regel jedem Fahrgast ein Sitzplatz angeboten werden. In den Verkehrsspitzen des Schul- und Berufsverkehrs ist deshalb bereits bei gelegentlicher Überschreitung (mind. 25 % im Monat) von 80 % der o. g. Kapazitätsgrenze die betroffene Fahrt genauer zu betrachten. Zeigt sich ein regelmäßiges Erreichen der 90 %-Kapazitätsgrenze, sind entsprechende Maßnahmen zu ergreifen. Dies sind z. B. Anpassung der Gefäßgröße oder Einsatz (weiterer) Verstärker. Im Fall einer ungünstigen Verteilung zeitparallel verkehrender Fahrten umfasst dies auch Maßnahmen zur Erreichung einer günstigeren Verteilung, z. B. durch gezielte Information der Fahrgäste, Änderung der Reihenfolge Regel-/ E-Wagen („welches Fahrzeug fährt vor welchem“), Veränderung der Haltepolitik, etc. Die entsprechenden Maßnahmen sind mit dem Aufgabenträger abzustimmen.

Im Falle eines eigenwirtschaftlichen Verkehrs ist die Bereitstellung ausreichender Platzkapazitäten zur Sicherung der Beförderungspflicht Sache des Verkehrsunternehmens. Dazu können vom Verkehrsunternehmen anstelle größerer Busse auch mehrere Fahrzeuge eingesetzt werden. Setzt das Verkehrsunternehmen zwei oder mehr Fahrzeuge ein, kann das zweite und ggf. dritte Fahrzeug von den Anforderungen nach Nr. 3 des ergänzenden Dokuments abweichen (z. B. Reisebus).

In den Abendstunden sowie am Samstagnachmittag und an Sonn-/ Feiertagen können auch kleinere Fahrzeuge, als in Nr. 3 beschrieben, eingesetzt werden, wenn diese eine ausreichende Kapazität zur Erfüllung der Beförderungspflicht absichern. Diese Fahrzeuge müssen, in Bezug zur Fahrzeuggröße, weitgehend den Anforderungen nach Nr. 3 entsprechen.

¹ Als Ausgangswert wird die Herstellerangabe abzüglich 10 % des Sitz- und Stehplatzangebots herangezogen.

2.4 Anforderungen an die Durchführung der Linienverkehre

Befahrbarkeit der Strecken

Den ggf. für eine eigenwirtschaftliche Verkehrserbringung interessierten Verkehrsunternehmen wird empfohlen, sich vorab intensiv mit den betrieblichen und verkehrlichen Bedingungen vor Ort vertraut zu machen. Der Aufgabenträger übernimmt keine Garantie, dass die Straßen der Linienführungen mit den vom Verkehrsunternehmen ggf. vorgesehenen Bussen durchgängig befahrbar sind.

Ausstieg zwischen den Bushaltestellen

Den Fahrgästen ist zwischen 05:00 und 06:00 Uhr und nach 20.00 Uhr der Ausstieg zwischen zwei Haltestellen zu gewähren, sofern verkehrsrechtliche Vorschriften und örtliche Verhältnisse dies zulassen. Zwischen zwei Haltestellen ist jeweils nicht öfter als einmal zu halten. Das Fahrpersonal ist angehalten, im Nahbereich der geäußerten Wunsch-Ausstiegsstelle ein Aussteigen zu ermöglichen.

Abweichende Fahrplangestaltung zu Ferienbeginn und Zeugnisabgabe

Abweichend von den in der Anlage dargestellten Fahrplänen ist vom Auftragnehmer am ersten Unterrichtstag des Schuljahres, am letzten Unterrichtstag vor den Weihnachtsferien und am letzten Unterrichtstag des Schuljahres sowie an Schultagen mit „hitzefrei“² (soweit kurzfristig am relevanten Tag möglich) das Fahrplanangebot eigenverantwortlich der durch ggf. vorzeitigen Schulschluss veränderten Nachfrage anzugleichen. Dabei muss jedoch die Fahrt des regulären Fahrplans zum sonstigen Schulschluss bedient werden.

Duldung von anderen Verkehren

Der Aufgabenträger beabsichtigt, bei der wettbewerblichen Vergabe der ÖDA den Genehmigungsinhaber zu verpflichten, andere vom Aufgabenträger (im öffentlichen Verkehrsinteresse und aufgrund der Verkehrsintegration) bestellte oder befürwortete Verkehre im jeweiligen Los zu tolerieren.

² Gleiches gilt für kurzfristig behördlich angeordnete Veränderungen im Falle von Unwetter- und Katastrophensituationen.

2.5 Anforderungen an den Schulverkehr

Im Falle eines eigenwirtschaftlichen Verkehrs hat das Verkehrsunternehmen Sorge zu tragen,

- dass alle Schulstandorte in der Stadt Schweinfurt aus allen Ortsteilen des Landkreises Schweinfurt mit Beförderungsbedarf erreicht werden,
- dass außerdem die folgenden Schulstandorte aus dem Landkreis Schweinfurt und den benachbarten Landkreisen an die Orte in ihren Einzugsgebieten angebunden werden: Schonungen und Bad Königshofen,
- dass alle Grund- und Mittelschulen, die nicht über freigestellte Schulverkehre angebunden sind, aus den jeweils zugewiesenen Orten erreicht werden (siehe Fahrpläne in der Anlage).

Das Verkehrsunternehmen hat sich außerdem mit den jeweiligen Schulen hinsichtlich der Anpassung der Fahrpläne an Schulbeginn und -schluss abzustimmen.

Die dem Schulverkehr dienenden Fahrten sind – sofern sie nicht bereits durch die anderen Linien abgedeckt werden – entweder in separaten Fahrplänen zusammenzufassen oder in Abstimmung mit dem Aufgabenträger in die Fahrpläne der Hauptlinien einzubinden.

Maximale Schulwegzeiten

Bei der Beförderung der Schülerinnen und Schüler sind folgende Vorgaben einzuhalten:

- Die maximale Schulwegzeit (Geh-, Warte- und Fahrzeit) der Schülerinnen und Schüler der Grund- und Mittelschulen darf jeweils für den Hin- und Rückweg 30 Minuten nicht überschreiten.
- Die maximale Schulwegzeit (Geh-, Warte- und Fahrzeit) der Schülerinnen und Schüler der weiterführenden Schulen darf jeweils für den Hin- und Rückweg nicht länger als 60 Minuten betragen.
- Umstiege zwischen Linien sind nur in Ausnahmefällen, nur für Schülerinnen und Schüler der weiterführenden Schulen und nur in Abstimmung mit dem Aufgabenträger vorzusehen.

Bei der Beförderung der Schülerinnen und Schüler im öffentlichen Personennahverkehr, bei dem der Buseinsatz zu fahrplanmäßig vorgegebenen Zeiten erfolgt, sind längere als die o. g. Wartezeiten zumutbar, wenn aufgrund öffentlicher Interessen eine Verlegung der Fahrzeiten nicht zu vertreten ist. Die Entscheidung hierüber obliegt dem Aufgabenträger, der Schulträger ist ins Benehmen zu setzen.

Die oben genannten Vorgaben gelten, wenn der jeweils nächstgelegene geeignete Schulstandort aufgesucht wird. In den übrigen Fällen kann es auch längeren Schulwegzeiten kommen.

An- und Abfahrten

Es sind im Falle eines eigenwirtschaftlichen Verkehrs mindestens folgende Schulanfahrten und -abfahrten abzusichern:

- für alle Schulen eine Hinfahrt,
- Für Grundschulen: Bis zu drei Rückfahrten in Abstimmung mit den jeweiligen Schulen;
- Für weiterführende Schulen: Es ist auf jeden Fall eine Rückfahrt nach der 6. Unterrichtsstunde anzubieten. Je nach Bedarf und in Absprache mit den Schulen sind zusätzlich dazu bis zu zwei weitere Rückfahrten anzubieten, die tatsächliche Anzahl der Rückfahrten ist auf die jeweils aktuellen Stundenpläne abzustimmen. Für die zusätzlichen Rückfahrten sind Abweichungen im Beförderungsstandard zulässig.

Auslastung

Hierbei gelten sowohl im Regellinienverkehr als auch bei ausschließlich der Schülerbeförderung dienenden Fahrten die im Nahverkehrsplan im Kapitel 16.3.4.1 definierten Vorgaben. Von dieser Vorgabe kann in begründeten Ausnahmefällen abgewichen werden.

3 Anforderungen Fahrzeuge

Der Aufgabenträger beabsichtigt, im Rahmen des Öffentlichen Dienstleistungsauftrages (ÖDA) für einen Anteil der einzusetzenden Fahrzeuge den Einsatz von Fahrzeugen mit batterieelektrischem Antrieb vorzugeben.

Folgende Kriterien sind bei den Fahrzeugen **mindestens** zu erfüllen:

- Die für die Fahrzeugausstattung jeweils gültigen Vorschriften, Verordnungen, Empfehlungen und Richtlinien des VDV, der EU/ ECE, der StVZO und der BOKraft werden eingehalten bzw. berücksichtigt.
- Hinsichtlich der Motorleistung des Fahrzeugs sind die topografischen (insbesondere Wintersituation) und betrieblichen Gegebenheiten zu berücksichtigen, so dass im Linienverkehr die Fahrplanvorgaben erfüllt werden können.
- Fahrzeugalter:
 - Regelfahrzeuge: Entweder Einsatz von Neufahrzeugen zum Vertragsbeginn (diese können in der gesamten Genehmigungslaufzeit eingesetzt werden) oder maximal 10,00 Jahre alte Fahrzeuge zum Einsatzzeitpunkt (mindestens Abgasnorm EURO-VI)
 - im Schulverkehr: maximales Fahrzeugalter zum Einsatzzeitpunkt – 15,00 Jahre (mindestens Abgasnorm EURO-VI)³
- max. Fahrzeuglängen im Abgleich mit den vorhandenen Haltestellenlängen auf dem jeweiligen Linienweg,
- Standardlinienbusse mit Platzkapazität von 85 Sitz- und Stehplätzen
- alle Fahrzeuge müssen barrierefrei und mit Niederflurtechnik ausgestattet sein:
 - niveaugleiche Ein- und Ausstiege ohne Stufen an allen Türen⁴
 - leicht zu erreichende Festhaltungsmöglichkeiten im Türbereich (auch für Rollstuhlfahrer und Kleinwüchsige geeignet)
 - stufenfreier Durchgang zwischen Tür 1 und Tür 2
 - Sondernutzungsfläche für Rollstuhlnutzende und ausklappbare Rampe
 - weitere Ausführungen zur barrierefreien Gestaltung der Fahrzeuge siehe Kapitel 5.3.2 des Gemeinsamen Nahverkehrsplans Stadt und Landkreis Schweinfurt

³ In begründeten Einzelfällen können Fahrzeuge, die lediglich geringfügige Einsatzzeiten (z. B. im Rahmen von Verstärkerfahrten) aufweisen, von dieser Vorgabe ausgenommen werden. Entsprechende Details sind in den Vergabeunterlagen zu präzisieren.

⁴ Innenbodenhöhe max. 340 mm, Kneeling-System mit Absenkungen um mindestens 80 mm.

- eine doppelflügelige Tür im Standardlinienbus bzw. zwei doppelflügelige Türen im Gelenkbus (soweit vom Verkehrsunternehmen eingesetzt)
- digitale visuelle Fahrgast-Informationssysteme außen (elektronische Anzeigen der Liniennummer außen an der Fahrzeugfront, an der Einstiegsseite, Fahrtzielanzeige an der Fahrzeugfront)
- digitale visuelle und akustische Fahrgastinformationssysteme innen:
 - digitale visuelle Haltestellen-Innenanzeigen (jeweils nächste Haltestelle und Verlauf)
 - digitale akustische Informationseinrichtungen zur Ankündigung der nächsten Haltestelle; zudem Lautsprecheranlage mit Mikrofon am Fahrerarbeitsplatz, um bei Störungen der automatischen Ansagegeräte die Fahrgäste weiterhin informieren zu können
- Klimaanlage beim Fahrer und Fahrgastraum
- Fahrradmitnahme ist durch die Fahrzeuggestaltung im Linienverkehr prinzipiell zu ermöglichen

Werbung am und im Fahrzeug

Nicht zulässig ist an und in den Fahrzeugen Werbung mit folgenden Inhalten:

- Nikotinwaren,
- Drogen oder sonstige berauschende Mittel,
- politische oder religiöse Aktivitäten,
- gewaltverherrlichende Inhalte,
- sexuelle oder frauenfeindliche oder andere gruppendifferenzierende Werbung,
- Werbung, welche den Interessen des Landkreises Schweinfurt und der in seinem Besitz befindlichen Unternehmen⁵ widerspricht.

Im Falle eines eigenwirtschaftlichen Verkehrs ist vom Verkehrsunternehmen bei der Folierung darauf zu achten, dass die Folien im Bereich der Fensterflächen 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). Eine großflächige Beklebung der Scheiben ist ebenso unzulässig wie eine Vollbeklebung. Ausgenommen hiervon ist die Heckscheibe.

Erscheinungsbild und Design

Der Aufgabenträger beabsichtigt, im Rahmen des ÖDA ein einheitliches Corporate Design für die Fahrzeuge vorzugeben.

⁵ Dies gilt auch für Minderheitenbeteiligung an Unternehmen.

Bayern-WLAN

Alle im Los 1 eingesetzten Fahrzeuge müssen WLAN-fähig sein. Das heißt, es müssen die technischen Voraussetzungen im Linienbus für WLAN, insbesondere das Bayern-WLAN geschaffen werden.

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich die Hardware auf eigene Kosten einzubauen. Dabei gilt, dass Reichweite und Kapazität so ausgelegt sein müssen, dass WLAN auf allen Sitz- und Stehplätzen erreichbar ist und alle Fahrgäste gleichzeitig (hier gilt die maximal zulässige Gesamtzahl an Fahrgästen für das jeweilige Fahrzeug) Zugriff auf das WLAN haben.

4 Anforderungen Personal

Vom Verkehrsunternehmen darf grundsätzlich nur umfassend entsprechend der gesetzlichen Vorgaben ausgebildetes und von ihm für den Einsatz im Landkreis Schweinfurt und auf landkreisübergreifenden Linien geschultes Personal eingesetzt werden.

4.1 Fahrpersonal

Die nachfolgend definierten Anforderungen sind zu gewährleisten:

- Das Fahrpersonal muss über ausreichende Kenntnisse zum Fahrplan, zum Liniennetz, zu den relevanten Anschlussbeziehungen, zum jeweils geltenden Tarif sowie zur örtlichen Situation (z. B. Ortskunde bezüglich Freizeit- und Kulturziele) verfügen und hierzu dem Fahrgast bei Bedarf Auskunft geben. Das Fahrpersonal ist über Umleitungen und Betriebsstörungen informiert und kann diese verständlich an die Fahrgäste weiterleiten.
- Das Beherrschen und Anwenden der deutschen Sprache ist für das gesamte Fahrpersonal im Sinne einer reibungslos laufenden Betriebskommunikation verpflichtend. Erforderlich ist eine „sichere Beherrschung“ der deutschen Sprache⁶ in Wort und Schrift. Das Personal muss bei Auskünften und Ansagen sprachlich ebenso sicher sein wie bei Störungen oder in Konfliktsituationen. Ausnahmen mit Übergangsfristen können in Einzelfällen vereinbart werden.
- Das Fahrpersonal hat sich gegenüber den Fahrgästen und anderen Verkehrsteilnehmern freundlich, zuvorkommend und hilfsbereit zu verhalten. Das Fahrpersonal hat besondere Rücksicht auf mobilitätseingeschränkte Fahrgäste zu nehmen. Personen mit Mobilitätseinschränkungen, Personen mit Rollator sowie Personen mit Kinderwagen sind beim Ein- und Ausstieg nötigenfalls zu unterstützen.
- Dem Fahrpersonal müssen die wichtigsten Verhaltensregeln im Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen bekannt sein und von ihnen angewendet werden.
- Das Fahrpersonal hat sich einer besonderen Verantwortung für Kinder und Jugendliche bewusst zu sein. Diese Verantwortung bedeutet u. a., dass Kinder und

⁶ **Kenntnisse entsprechend Stufe B 1** (fortgeschrittene Sprachverwendung) des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens: „Kann die Hauptpunkte verstehen, wenn klare Standardsprache verwendet wird und wenn es um vertraute Dinge aus Arbeit, Schule, Freizeit usw. geht. Kann die meisten Situationen bewältigen, denen man auf Reisen im Sprachgebiet begegnet. Kann sich einfach und zusammenhängend über vertraute Themen und persönliche Interessengebiete äußern. Kann über Erfahrungen und Ereignisse berichten, Träume, Hoffnungen und Ziele beschreiben und zu Plänen und Ansichten kurze Begründungen oder Erklärungen geben.“

siehe: <https://www.europaeischer-referenzrahmen.de/>

Jugendliche auch bei fehlenden Fahrausweisen nicht von der Beförderung ausgeschlossen werden, wenn dies zu einer Gefährdung oder zu einer unzumutbaren Situation für die Kinder und Jugendlichen führen kann.

- Das Fahrpersonal hat ein gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild mit branchenüblicher Kleidung zu gewährleisten. Nicht erwünscht sind kurze Hosen und/oder schulterfreie T-Shirts.
- Das Fahrpersonal muss in der Lage sein, die Informations- und Verkaufseinrichtungen umfassend und sicher bedienen zu können. Zudem muss das Fahrpersonal über die Fähigkeit verfügen, Fehlfunktionen oder Ausfälle direkt zu erkennen und der Betriebsleitstelle zu melden.

4.2 Leitstellenpersonal

Im Sinne eines reibungslos laufenden Betriebs muss das Leitstellenpersonal über sehr gute Fähigkeiten zur mündlichen und schriftlichen Kommunikation in deutscher Sprache⁷ sowie über ausreichende Kenntnisse und Fähigkeiten zur Bedienung des Funk-/ Kommunikationssystems verfügen, um die verbale Kommunikationsmöglichkeit zwischen Fahrpersonal und Leitstelle sicherzustellen.

4.3 Personalschulungen

Der Aufgabenträger erwartet, dass das Fahrpersonal vom Verkehrsunternehmen regelmäßig (d. h. mindestens einmal pro Jahr) geschult wird, z. B. Ortskunde, Tarife, Fahrsicherheitstraining, Verhalten gegenüber Fahrgästen (insbesondere Belange von Mobilitätsbeeinträchtigten), Deeskalationstraining.

4.4 Sozialstandards im Linienverkehr

Hinweis:

Der zwischen dem Landesverband Bayerischer Omnibusunternehmer (LBO) und der Gewerkschaft Verdi abgeschlossene Lohntarifvertrag Nr. 31 wurde vom Bayerischen Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales für allgemeinverbindlich erklärt. Diese Allgemeinverbindlichkeitserklärung (AVE) ist auf die Omnibusfahrer der Lohngruppe 2a beschränkt.

⁷ Kenntnisse entsprechend Stufe C1 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]

Die Rechtsnormen dieses Tarifvertrags gelten daher als Mindestniveau auch für alle bisher nicht tarifgebundenen Arbeitgeber und Arbeitnehmer innerhalb des sachlichen und räumlichen Geltungsbereichs des Tarifvertrags.

5 Tarif und Fahrscheinvertrieb

5.1 Vorgaben zur Anwendung des Verbundtarifs

Das Verkehrsunternehmen hat den Tarif des Verkehrsverbundes Nahverkehr Mainfranken (NVM) sowie die jeweils gültigen Beförderungsbedingungen anzuwenden. Das Deutschlandticket ist auf den hier ausgeschriebenen Linien anzuerkennen, soweit der Aufgabenträger nichts Anderes anweist.

Der Auftragnehmer muss bis vier Wochen vor Betriebsbeginn den **Kooperationsvertrag** (inkl. einen separaten Einnahmenaufteilungsvertrag einschließlich der entsprechenden Durchführungsrichtlinien zur Einnahmenaufteilung in der jeweils gültigen Fassung; siehe Anlage 2) mit der Aufgabenträger-Verbundgesellschaft Nahverkehr Mainfranken GmbH unterzeichnen. Die Unterzeichnung dieser Verträge ist zwingende Voraussetzung für die ordnungsgemäße Verkehrsaufnahme.

Der Aufgabenträger hat das Recht, bei landkreisgrenzüberschreitenden Linien zu nicht zum NVM gehörenden Aufgabenträgern die Anwendung bzw. Anerkennung von anderen Tarifen (wie Übergangstarifen) vorzugeben.

5.2 Anforderungen an den Vertrieb

Das Verkehrsunternehmen hat unter Beachtung der nachstehenden Regelungen den Vertrieb des vollständigen Ticketsortiments zu übernehmen und sicherzustellen. Der Aufgabenträger hat das Recht, neue Fahrscheinarten einzuführen bzw. Fahrscheinarten zu streichen.

Das Verkehrsunternehmen hat für den Vertrieb ein Check-in-/ Check-out-System bzw. Tap-in/ Tap-out-Systems einzusetzen. Dieses System wird vom Aufgabenträger oder durch einen Dritten, z. B. durch die Nahverkehr Mainfranken GmbH, bereitgestellt.

6 Anforderungen an die Durchführung der Verkehrsleistungen

6.1 Betriebsstätte, Betriebsleitstelle und Verfügbarkeit vor Ort

Betriebsstätte

Der Aufgabenträger erwartet, dass das Verkehrsunternehmen wegen der besonderen Anforderungen, die mit der Durchführung eines attraktiven Busverkehrs verbunden sind, mindestens eine Betriebsstätte führt, die maximal 50 km vom Ausführungsort der Leistung entfernt sein darf (Bezugspunkt: Landratsamt Schweinfurt).

Der Aufgabenträger erwartet weiterhin, dass in der Betriebsstätte ausreichend Räumlichkeiten für

- Verkehrsmanagement,
 - Werkstatt,
 - Ersatzvorhaltung,
 - Datenerfassung/ Speicherung,
 - das Personal (Sozialräume) sowie
 - ausreichend Stauraum für Fundsachen,
 - Büro des verantwortlichen Ansprechpartners
- vorgehalten werden.

Verantwortlicher Ansprechpartner

Am Ort der Betriebsstätte soll ein Verkehrsleiter nach Verordnung (EG) Nr. 1071/2009 oder eine Person vergleichbarer Fach-, Entscheidungs- oder Handlungskompetenz als „Verantwortlicher Ansprechpartner“ bestellt sein. Bei Störungen und in Notsituationen soll dieser Ansprechpartner oder eine andere entscheidungs- und handlungsbefugte Person zu den üblichen Bürozeiten unmittelbar vor Ort persönlich verfügbar sein.

Die verantwortliche Ansprechperson muss über sehr gute Fähigkeiten zur mündlichen und schriftlichen Kommunikation in deutscher Sprache⁸ verfügen.

⁸ Kenntnisse entsprechend **Stufe C1** (fachkundige Sprachkenntnisse) 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 <https://www.europaeischer-referenzrahmen.de/>

Betriebsleitstelle

Es wird weiterhin erwartet, dass das Verkehrsunternehmen am Ort der Betriebsstätte oder an einem alternativen Standort im Nahverkehrsraum eine Betriebsleitstelle einrichtet und betreibt, welche eine lückenlose Kommunikation mit den eingesetzten Fahrzeugen sicherstellt.

Diese Betriebsleitstelle muss folgende Anforderungen erfüllen:

- Besetzung durch einen verantwortlichen Mitarbeiter oder eine verantwortliche Mitarbeiterin (entscheidungs- und handlungsbefugt) während der Betriebszeiten der Linien Montag bis Freitag im Zeitraum von 30 Minuten vor der ersten Fahrplanfahrt bis 18:30 Uhr. Zu den anderen Verkehrszeiten ist ein Bereitschaftsdienst mit Handlungskompetenz und Mobilfunkerreichbarkeit vorzuhalten.
- Steuerung und Durchführung eines ordnungsgemäßen Fahrbetriebes inkl. Überwachung der Ausfahrten und des Fahrpersonals hinsichtlich der ordnungsgemäßen Dienstaussübung,
- Entscheidungen zur Anschlusssicherung im Verspätungsfall,
- Planung und Umsetzung von Maßnahmen bei Abweichungen vom Regelfahrplan,
- Steuerung und Überwachung des Verkehrsablaufs im Liniennetz (mobile Verkehrsaufsicht),
- Störungsmanagement (inkl. Sicherstellung aktueller Fahrgastinformation bei Störungen etc.),
- Einrichtung/ Verlegung von Haltestellen bei Umleitungen,
- Koordination von Verkehren bei Sonderveranstaltungen/ Baumaßnahmen einschließlich notwendiger Abstimmungen mit Polizei, Ordnungsamt bzw. sonstigen zuständigen Ämtern,
- Dokumentation der täglichen Vorkommnisse,
- Teilnahme am Bereitschaftsdienst,
- Unterstützung beim Fundsachenmanagement.

Es wird erwartet, dass in der Haupt- und Normalverkehrszeit permanent ein sog. „Fahrdienstleiter“ in der Betriebsleitstelle eingesetzt wird. Dieser ist für die Einhaltung der einschlägigen Gesetze und Vorschriften sowie für die Qualitätssicherung der Verkehrsdurchführung verantwortlich.

Verfügbarkeit für Aufgabenträger

Das Verkehrsunternehmen hat sicherzustellen, dass sein Unternehmen für den Aufgabenträger während der gesamten Betriebszeit telefonisch erreichbar ist.

Erreichbarkeit für die Fahrgäste

Das Verkehrsunternehmen ist für die Fahrgäste montags bis freitags mindestens während der Betriebszeiten telefonisch oder über alternative Kommunikationskanäle erreichbar. Das Verkehrsunternehmen veröffentlicht zudem in allen gängigen Medien (z. B. Homepage, Printmedien, App) eine E-Mail- und Postadresse, über die Fahrgäste sich schriftlich an das Unternehmen wenden können.

6.2 Betriebsleitsystem

Zur Effektivitätssteigerung der Betriebsdurchführung (u. a. Funckerreichbarkeit der Fahrzeuge, Pünktlichkeit der Fahrten, Anschlusssicherung) sowie zur Datenbereitstellung für Echtzeit-Fahrgastinformationen hat das Verkehrsunternehmen ein Rechnergestütztes Betriebsleitsystem (RBL/ ITCS) zu betreiben.

Das RBL/ ITCS-System muss mindestens folgende Funktionen erfüllen:

- Störungsmanagement: Manuell bedienbare Tools sowie Tools zur automatischen Organisation des Betriebsablaufes bei Störungen müssen unterstützt werden.
- Anschlusssicherung: Diese Funktion übernimmt sowohl die Überwachung interner Anschlüsse als auch die Sicherung von Anschlüssen von bzw. zu Fremdunternehmen.
- Ansteuerung der Dynamischen Fahrgastinformationssysteme an den Haltestellen mit entsprechender Ausstattung.
- Sprachkommunikation: Es ist eine Sprachkommunikation sowohl des Fahrpersonals mit der Leitstelle als auch untereinander zu unterstützen.
- Fahrzeugverfolgung und Visualisierung: Es muss eine georeferenzierte Verfolgung und Visualisierung des Laufwegs einbezogener Fahrzeuge erfolgen.
- Ermittlung von Qualitätskennziffern: Die automatische Ermittlung von Qualitätskennziffern ist zu ermöglichen. Hierzu sind die Bereitstellungszeiten an der Starthaltestelle sowie die Ankunfts- und Abfahrzeiten an allen Haltestellen mit den Fahrplanvorgaben zu vergleichen. Dabei erfolgt die Referenzierung der überwachten Fahrt auf den für den Verkehrstag gültigen Fahrplan. Die erfassten Rohdaten müssen selektiert und nachbearbeitet werden können, um Pünktlichkeitsreports an definierten Messpunkten bzw. die Ermittlung einer Pünktlichkeitsquote als Jahreswert über alle Linien zu ermöglichen.

Es ist eine Infrastruktur vorzuhalten, die die Lieferung von Echtzeitdaten sicherstellt. Darüber hinaus ist ein technischer Ansprechpartner vor Ort zu bestellen.

Das Verkehrsunternehmen stellt dem Aufgabenträger nach Aufforderung die aufbereiteten Daten aus dem RBL-/ ITCS-System zur Verfügung (Beschwerdemanagement, Abrechnung Bedarfsfahrten, Fahrgastzählungen, Statistikinformationen über erbrachte Fahrleistungen, Statistikinformationen über Verspätungen).

Der Aufgabenträger beabsichtigt, im Rahmen der wettbewerblichen Vergabe konkrete Vorgaben zur Nutzung der RBL-/ ITCS-Daten sowie bzgl. des Zugangs zum RBL-/ ITCS-System durch dem Aufgabenträger zu formulieren.

6.3 Teilnahme an DEFAS Bayern

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich zur Teilnahme an DEFAS Bayern⁹, welches im Auftrag der Bayerischen Eisenbahngesellschaft (BEG) betrieben wird.

Hierzu ist ein Datenüberlassungsvertrag mit der BEG abzuschließen. Bei Anbindung an DEFAS stellt das Verkehrsunternehmen dem Kunden unter anderem seine Echtzeitdaten (z. B. für Verspätungsprognosen, Anschlusssicherung) zur Verfügung.

In diesem Zusammenhang hat das Verkehrsunternehmen ein passendes ITCS/ RBL (Intermodal Transport Control System/ Rechner gestütztes Betriebsleitsystem) einzusetzen (siehe Nr. 6.2) und die hierfür notwendige Infrastruktur, sowie zugehörige Software (u. a. Planungssystem) sicherzustellen, um alle erforderlichen Daten (Soll-Daten und Ist-Daten) für DEFAS bereitstellen zu können. Zugelassen ist, dass das ITCS/ RBL oder Teile hiervon, sowie die Software entweder durch das Verkehrsunternehmen selbst aufgebaut oder bei einem passenden technischen Dienstleister eingekauft wird.

Der Bordrechner muss Bestandteil des ITCS/ RBL sein. Durch den Einsatz des RBL-/ ITCS-Systems und Anbindung an DEFAS soll u. a. auch die Anschlusssicherung zu anderen Verkehren im ÖPNV sichergestellt werden. Des Weiteren sollen Informationen zu Echtzeit (u. a. Verspätung, Ausfall, Umleitung, Änderung des Fahrtverlaufs), Anschlussbindung (u. a. Linienwechsler/ Sitzenbleiber), Anschlusssicherung (sowohl Ab- als auch Zubringer) und Hinweistexte (u. a. Hinweise zu Bedarfsverkehren, Bedarfsfahrten und Bedarfshalten) an DEFAS übermittelt werden.

Bei Bedarfsverkehren und bei Verstärkerfahrten im Schülerverkehr muss nicht zwingend ein Fahrzeugrechner und damit ein RBL-System vorhanden sein. Allerdings müssen die IST-Fahrplandaten an DEFAS geliefert werden.

Der Aufgabenträger erwartet, dass er vom Verkehrsunternehmen auf Wunsch aufbereitete Daten aus dem ITCS-/ RBL-System zum Beschwerdemanagement, zur Abrechnung von Bedarfsfahrten sowie Fahrgastzahlungen kostenlos zur Verfügung gestellt bekommt.

⁹ **Durchgängiges Elektronisches Fahrgastinformations- und Anschlusssicherungs-System Bayern**

6.4 Fahrplandatenlieferungen an DEFAS Bayern

Soll-Fahrpläne (genehmigte Fahrpläne) sind in einem von der Bayerische Eisenbahn Gesellschaft (BEG) vorgegebenen, maschinenlesbaren und standardisierten Datenformat (z. B. VDV 452, DINO, Infopool etc.) unentgeltlich bereitzustellen.

Neben den unterschiedlichen Vorlaufzeiten für die Datenbereitstellung für DEFAS Bayern und für die zuständige Verbundgesellschaft sind zudem stets die unterschiedlichen Vorlaufzeiten für die Datenbereitstellung zum Jahresfahrplanwechsel im Dezember und unterjährigen Datenlieferungen zu unterscheiden.

Für die Datenlieferung zum Jahresfahrplanwechsel müssen die Daten spätestens bis zum 31. Oktober eines Kalenderjahres an DEFAS Bayern geliefert werden.

Bei unterjährigen Datenlieferungen sind die Daten bei Bekanntwerden von Fahrplanänderungen mit angemessener Vorlaufzeit bereitzustellen.

Im Rahmen dieser Datenüberlassung ist ein Datenüberlassungsvertrag mit der BEG erforderlich und abzuschließen. Dieser Datenüberlassungsvertrag beinhaltet auch jene einzuhaltenden Fristen und Vorlaufzeiten für Datenlieferungen bei Fahrplanänderungen.

6.5 Anforderungen an Fahrzeugeinsatz und -zustand

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

Die Fahrzeuge sind außen und innen grundsätzlich sauber und schadensfrei zu halten, so dass insgesamt ein ansehnlicher und gepflegter Eindruck vermittelt wird.

Der Aufgabenträger erwartet die Gewährleistung folgender Anforderungen:

- Die Ausstattungsmerkmale Bordrechner, Außenanzeigen, Innenanzeigen, Lautsprecheranlage, Haltestellenbremse, Heizung und Türöffnung müssen zum Betriebsbeginn vollumfänglich funktionsfähig sein. Zusätzlich müssen die Ausstattungsmerkmale Kneeling, Rollstuhlrampe, Haltestellenansage, Multifunktionssinnenanzeigen und Klimaanlage zum Betriebsbeginn vollumfänglich über ihre Funktionsfähigkeit verfügen. Defekte müssen am Folgetag nach Entdeckung des Mangels beseitigt sein.
- Beschädigungen werden innerhalb von 10 Werktagen repariert; eventuelle Unfallgefahren sind sofort zu beseitigen.
- In den Fahrzeugen sind jederzeit angemessene klimatische Verhältnisse, bezogen auf die jeweilige Jahreszeit, sicherzustellen.
- Grobmüll (z. B. Zeitungen und Getränkebehälter) ist während des Betriebes durch das Fahrpersonal (z. B. in den Wendezeiten) zu entfernen.
- Erhebliche Verunreinigungen des Fahrzeuginnenraumes sind während der Verkehrsdurchführung bei nächstmöglicher Gelegenheit (z. B. bei einer kurzen

Standzeit) zu beseitigen, wenn ein schnellstmöglicher Fahrzeugaustausch betrieblich nicht realisierbar ist.

- Fahrzeuge mit ausgesprochen grob verunreinigtem Innenraum (anstößige Verunreinigungen z. B. durch Erbrochenes, Urin etc.) sind unverzüglich zu reinigen bzw. auszuwechseln.
- Fahrzeuge mit großflächigen Graffiti dürfen nicht im Linienverkehr eingesetzt werden.
- Grobe Vandalismusschäden sind kurzfristig, möglichst direkt, zu beseitigen.

6.6 Betrieb, Verspätungs- und Störfallmanagement

Das Verkehrsunternehmen sorgt für eine sichere, ordnungsgemäße und reibungslose Bedienung des Verkehrsgebietes, um einen pünktlichen und störungsfreien Betrieb zu gewährleisten. Er hat dazu die Verfügbarkeit von Reservefahrzeugen während der gesamten täglichen Betriebszeit zu gewährleisten. Diese sind einzusetzen, sobald sich Verspätungen von über 30 Minuten auf die Pünktlichkeit der nächstfolgenden Fahrplanfahrt des betroffenen Fahrzeuges übertragen würden.

Die Fahrgäste sind unverzüglich mit aktuellen Informationen über Störungen und Ersatzverkehre zu versorgen (z. B. im Bus, an Haltestellen mit DFI, im Internet, über die Fahrplan-App, soziale Netzwerke). Sie werden über Ursache und Dauer der Störung sowie über alternative Fahrtmöglichkeiten informiert. Je nach Art und Auswirkung der Störung sind darüber hinaus auch Print- und Radiomedien bzw. soziale Medien einzubeziehen.

Bei Verspätungen ist bei umsteigenden Fahrgästen im Regionalbusverkehr eine Abstimmung zwischen den Fahrzeugen über die Gewährleistung des Umsteigens der betroffenen Fahrgäste herbeizuführen. Die Entscheidung bzgl. des Wartens auf umsteigende Fahrgäste obliegt der Betriebsleitstelle des Verkehrsunternehmens.

Mit Betreibern anderer Buslinien (z. B. auf/ vom Stadtverkehr) sind Abstimmungen im Störungs- bzw. Verspätungsfall bei Fahrgastbetroffenheit, soweit eine Abstimmung nicht unmittelbar zwischen den Fahrzeugen mit Funk möglich ist, mit deren Leitstelle herbeizuführen.

Geplante Betriebsabweichungen

Bei planbaren bzw. geplanten Betriebsunterbrechungen (Baustellen etc.) gilt ein Ersatzverkehr nach vorher kommuniziertem Fahrplan. Ziel der Ersatzverkehre ist es, eine dem Regelangebot vergleichbare Angebotsqualität anzubieten. Dabei können abweichende Fahrzeugstandards zum Tragen kommen, die jedoch bestimmte Mindestanforderungen erfüllen müssen:

- Niederflurtechnik,
- Ticketkontrollsystem (kontrollierter Vordereinstieg muss erfolgen),
- adäquate Be- und Entlüftung,
- grundlegende Fahrgastinformation (Fahrtziel, Liniennummer),

- technisch angemessene Kommunikationsmöglichkeit mit der Leitstelle.

Ungeplante Betriebsabweichungen

Bei ungeplanten Betriebsabweichungen bzw. Störungen des Regelverkehrs (durch plötzliche Ereignisse etc.) sind zur Aufrechterhaltung einer ausreichenden Verkehrsbedienung schnellstmöglich Ersatzverkehre bereitzustellen.

Betriebseinstellung

Eine Unterbrechung des Betriebes, auch auf einzelnen Teilstrecken, im Falle besonderer Situationen (in Folge z. B. starker Schneefall, Glatteis, behördliche Maßnahmen oder Demonstrationen) ist mit den Auftraggebern vorab, soweit bekannt bzw. erkennbar, abzustimmen.

Im Falle von nicht vorhersehbaren Betriebsunterbrechungen mit einer absehbaren Dauer von über vier Stunden ist unverzüglich die von den Auftraggebern benannte Stelle zu informieren.

Ohne Zustimmung der Auftraggeber darf nur eine Unterbrechung des Betriebes vorgenommen werden, wenn die Einflüsse unvorhergesehen eintreten oder wenn eine unmittelbare Gefahr für Personen und Sachgegenstände besteht.

Erste und letzte Andienung der Start- und Endhaltestellen

Zum täglichen Betriebsstart müssen die Fahrzeuge an den jeweiligen Starthaltestellen fünf Minuten vor der ersten fahrplanmäßigen Abfahrt für das Einsteigen von Fahrgästen bereitstehen. Bei der letzten Fahrplanfahrt kann auf das Anfahren der Endhaltestelle verzichtet werden, wenn an der jeweils letzten Haltestelle vor der Endhaltestelle kein Fahrgast mehr im Bus sitzt und kein Fahrgast zusteigt.

6.7 Haltestelleneinrichtungen

Haltestelleneinrichtung

Im Falle eines eigenwirtschaftlichen Verkehrs hat das Verkehrsunternehmen mit dem Aufgabenträger abzustimmen, ob und wie eine Nutzung der vorhandenen, im Eigentum des Landkreises Schweinfurt befindlichen Haltestellenmasten erfolgen kann. Unabhängig von einer möglichen Nutzung der vorhandenen Haltestellenmasten ist das Verkehrsunternehmen für die Ausstattung aller Haltestellen gemäß § 32 BOKraft verantwortlich.

Werden im Zuge von Linienwegänderungen Haltestellen nicht mehr angefahren, sind Haltestellenschild und Aushangkasten umgehend abzubauen. Der Aufgabenträger ist vorab zu informieren.

Das Verkehrsunternehmen ist für die Wartung und Instandhaltung der Haltestellenschilder verantwortlich.

Kontrollen und Beseitigung von Schäden

Haltestellen und Aushänge sind vom Verkehrsunternehmen mindestens halbjährlich zu kontrollieren (Beschädigung, fester Stand, Erkennbarkeit). Schäden und Verschmutzungen sind nach Kenntnisnahme (z. B. in Folge von Fahrgastbeschwerden) bzw. eigenem Erkennen unverzüglich zu beheben, Beschmierungen und Fremdaufkleber zu beseitigen. Unleserliche Fahrpläne oder sonstige Fahrgastinformationen sind umgehend auszutauschen. Der Aushangkasten ist einmal pro Jahr zu reinigen, nach Erfordernis auch das Haltestellenschild.

Sträucher, Hecken oder ähnliches dürfen den Haltestellenmast und die Fahrgastinformationen nicht verdecken. Sollte dies der Fall sein, hat der Verkehrsunternehmer dies dem Aufgabenträger zu melden, welcher die zuständige Gebietskörperschaft zur Behebung einschalten wird.

Bei gemeinsam benutzten Haltestellen werden Haltestellenname, die Zuständigkeit und die Verteilung der entstehenden Lasten im Einvernehmen zwischen den beteiligten Verkehrsunternehmen, Straßenbaulastträgern und ggf. Aufgabenträger festgelegt.

Mobile Haltestelleneinrichtungen

Vom Verkehrsunternehmen sind mindestens fünf 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. Die mobilen Haltestellenmasten sind rechtzeitig vor Änderungen in der Linienführung (z. B. Umleitungen) aufzustellen.

6.8 Umleitungsmanagement

Im Falle von Baustellen ist das Verkehrsunternehmen für das Umleitungsmanagement (und ggf. erforderliche Einrichtung von temporären Ersatzhaltestellen (siehe Nr. 6.7)) zuständig. Das Verkehrsunternehmen hat dies vorab mit dem Aufgabenträger abzustimmen.

6.9 Beschwerdemanagement

Im Falle eines eigenwirtschaftlichen Verkehrs liegt die Annahme und Bearbeitung von Anregungen der Fahrgäste im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens. Dieses hat hierfür eine Servicestelle einzurichten und vorzuhalten, welche während der Betriebszeiten zum Festnetztarif telefonisch, per SMS und per E-Mail erreichbar ist und die Aufnahme und Bearbeitung von Beschwerden und Hinweisen gewährleistet und diese EDV-gestützt dokumentiert. Auch das Fahrpersonal muss Anregungen, soweit es die Betriebslage zulässt, entgegennehmen. Der Aufgabenträger erwartet, dass bei Beschwerden diese innerhalb von zwei Wochen abschließend bearbeitet wird.

Der Aufgabenträger beabsichtigt, im Rahmen des ÖDA umfassende Regelungen zum Beschwerdemanagement, z. B. zur Dokumentation und zu den Berichtspflichten an den Aufgabenträger, vorzugeben.

6.10 Fundsachen

In den Verkehrsmitteln liegengelassene Fundsachen sind vom Verkehrsunternehmen zu verwalten und entsprechend gesetzlicher Fristen zu lagern.

6.11 Internetseite

Das Verkehrsunternehmen hat eine Internetseite mit Fahrgastinformationen und aktuellen Information zur Betriebssituation bei Abweichungen zu betreiben, welche auch für mobile Endgeräte tauglich ist.

6.12 Verkehrserhebungen

Der Auftraggeber erwartet, dass er auch im Falle eines eigenwirtschaftlichen Verkehrs ein Zugriffsrecht auf die Daten für die vom Verkehrsunternehmen bzw. in dessen Auftrag ggf. während der Genehmigungslaufzeit durchgeführten Verkehrserhebungen erhält.

7 Qualitätssteuerung

7.1 Berichtswesen

Im Falle einer eigenwirtschaftlichen Verkehrserbringung hat das Verkehrsunternehmen den Aufgabenträger bei besonderen Vorkommnissen, längeren Betriebsunterbrechungen und schweren Unfällen (z. B. Unfälle mit schwerem Personenschaden) unverzüglich zu informieren.

Der Aufgabenträger beabsichtigt, mit der Vergabe des ÖDA das Verkehrsunternehmen zu einer differenzierten Berichterstattung zu verpflichten. Dies betrifft insbesondere:

- Sofortmeldungen,
- tägliche Statusmeldungen,
- turnusmäßigen Qualitätsbericht.

7.2 Qualitätskontrollen und -sicherung

Die definierten Qualitätsstandards sind durch das Verkehrsunternehmen selbständig zu überwachen. Es sind Maßnahmen zur Sicherung und ggf. zur Erhöhung der Qualität zu ergreifen.

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, etwaige von ihm eingesetzte Subunternehmen und Verleihunternehmen in die Prozesse zur Qualitätssicherung vollumfänglich einzubeziehen.

Der Aufgabenträger behält sich vor, eigene unangekündigte und verdeckte Qualitätskontrollen durchzuführen um sich vom Qualitätsstandard selbst zu überzeugen.

7.3 Qualitätssicherungsvereinbarung

Der Landkreis Schweinfurt erwartet für den Fall eines eigenwirtschaftlichen Antrags, dass das Verkehrsunternehmen mit seinem Antrag die im ergänzenden Dokument festgelegten Anforderungen vollständig erfüllt und in allen seinen Bestandteilen nach § 12 Abs. 1a PBefG verbindlich zusichert.

Der Landkreis Schweinfurt wird darauf dringen, dass die zugesicherten Bestandteile durch Auflagen gemäß § 15 Abs. 3 Satz 2 PBefG abgesichert werden und er in die Kontrolle ihrer Einhaltung eingebunden wird.

Hierzu wird erwartet, dass ein Antragsteller sich in seinem Antrag auf eigenwirtschaftlichen Betrieb des Regionalverkehrs damit einverstanden erklärt, dass sämtliche Zusicherungen in einer **Qualitätssicherungsvereinbarung** zusammengefasst werden. Der Aufgabenträger erhält dadurch auch im Falle einer eigenwirtschaftlichen Genehmigung einen eigenen Anspruch auf Information und Zustimmungsvorbehalte über Änderungen von Fahrplan, Kapazitäten und sonstige Qualitätsstandards sowie einen Anspruch auf regelmäßige Berichte über die erbrachte Qualität. Hierzu dienen insbesondere die oben genannten Anforderungen an das Beschwerdemanagement, Berichtspflichten und Qualitätskontrollen.