

## **Weitere Angaben zur Vorinformation für den beabsichtigten Dienstleistungsauftrag der Stadt Schwabach über Verkehrsleistungen im Linienbusverkehr**

Die Stadt Schwabach beabsichtigt als Aufgabenträger und zuständige Behörde mit Wirkung zum 01.01.2025 einen Dienstleistungsauftrag über Busverkehrsleistungen in Schwabach und auf abgehenden Linien als Gesamtleistung an die Stadtverkehr Schwabach GmbH (Ansbacher Straße 14, 91126 Schwabach, Tel: +49 9122 936-171, Fax: +49 9122 936-146, E-Mail: Tobias.Mayr@stadtwerke-schwabach.de) als Inhouse-Vergabe nach Art. 5 Abs. 1 VO 1370/2007 i.V.m. § 108 GWB direkt zu vergeben. Die Laufzeit des Dienstleistungsauftrags beträgt 10 Jahre. Gegenstand des Dienstleistungsauftrags sind sämtliche gegenwärtige und zukünftige Busverkehrsleistungen in Schwabach und auf abgehenden Linien unabhängig von der konkreten Bedienform (insb. Linienverkehr i.S.v. § 42 PBefG und ggf. künftig auch flexible Bedienformen i.S.v. § 44 PBefG).

Hinsichtlich des Gegenstandes wird mit der Vergabe ein ausschließliches Recht i.S.d. Art. 2 lit f) VO 1370/2007 in den Grenzen des § 8a Abs. 8 PBefG gewährt. Die Verkehrsleistung wird als Gesamtleistung vergeben (§ 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG i.V.m. 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG).

Die Stadt Schwabach hat hierzu eine Vorinformation für den öffentlichen Dienstleistungsauftrag gemäß Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 im Amtsblatt der EU veröffentlicht.

Die Vorinformation legt zugleich fest, dass die Verkehre, die Gegenstand des öffentlichen Dienstleistungsauftrags sind, die Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards einzuhalten haben (§ 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG). Gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG können diese Anforderungen auch in anderen öffentlich zugänglichen Dokumenten enthalten sein, auf die durch die Vorinformation verwiesen wird. Von dieser Möglichkeit wird mit diesem ergänzenden Dokument Gebrauch gemacht.

Die Vorinformation verweist im Abschnitt VI.1) („zusätzliche Angaben“) lit D. zur Beschreibung der einzuhaltenden Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards auf das vorliegende Dokument sowie dem Nahverkehrsplan in der jeweils gültigen Fassung. Das ergänzende Dokument sowie der Nahverkehrsplan in der jeweils gültigen Fassung, der unter <https://www.schwabach.de/nvp> einsehbar ist, enthalten wesentliche Anforderungen gemäß § 13 Abs. 2a PBefG.

Das ergänzende Dokument basiert dabei auf den Festlegungen des zum Zeitpunkt der Vorinformation gültigen Nahverkehrsplans der Stadt Schwabach und konkretisiert die Anforderungen der Stadt Schwabach. Im Übrigen sind die Vorgaben des Nahverkehrsplans zu beachten und einzuhalten.

Anträge auf Erteilung einer Genehmigung für eigenwirtschaftliche Verkehre sind nach § 12 Abs. 6 Satz 1 PBefG spätestens drei Monate nach der Vorinformation zu stellen (Ausschlussfrist). Diese Frist wird für sämtliche Verkehre nach der Vorinformation ausgelöst. Die eigenwirtschaftlichen Anträge müssen sämtliche in der Vorinformation, dem die Vorinformation ergänzenden Dokument und dem Nahverkehrsplan in der jeweils gültigen Fassung angegebenen Anforderungen erfüllen und deren Einhaltung über die Laufzeit des Dienstleistungsauftrags verbindlich zusichern. Außerdem können sich die eigenwirtschaftlichen Anträge nur auf die Gesamtleistung und nicht auf Teilleistungen beziehen. Anderenfalls ist die Genehmigung nach § 13 Abs. 2a PBefG zu versagen.

## **1. Anforderungen an das Fahrplanangebot**

Gegenstand der Vergabe sind sämtliche gegenwärtige und zukünftige Busverkehrsleistungen in Schwabach und auf abgehenden Linien, unabhängig von der konkreten Bedienform (insb. Linienverkehr i.S.v. § 42 PBefG und ggf. künftig auch flexible Bedienformen i.S.v. § 44 PBefG). Der Leistungsumfang findet sich im Einzelnen in Kapitel 1.1.1.. Die Verkehrsleistung wird als Gesamtleistung vergeben (§ 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG i.V.m. 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG).

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, sämtliche Anforderungen an das Fahrplanangebot zu erfüllen.

### **1.1. Generelle Anforderungen**

#### **1.1.1. Leistungsumfang**

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, sämtliche Anforderungen an den Leistungsumfang zu erfüllen.

Die Verkehrsleistung, die Gegenstand des Dienstleistungsauftrages ist, hat nach derzeitigem Stand 603.429 Nutz-km pro Jahr. Für den Leistungsumfang gelten die in Kapitel 1.2.3 dargestellten Tabellen sowie die erforderlichen Zusatzleistungen (vgl. Kapitel 1.2.4).

Die nachfolgend in Kapitel 5 dargestellten Ausbaumaßnahmen sind hierbei noch nicht enthalten und müssen ab dem jeweiligen Realisierungszeitpunkt zusätzlich erbracht werden.

#### **1.1.2. Fahrzeugeinsatz, Beförderungskapazitäten**

Bei der Angebotsplanung sind vom Verkehrsunternehmen die Anzahl und Größe der einzusetzenden Fahrzeuge so festzulegen, dass die auftretende Fahrgastnachfrage befördert werden kann.

### 1.1.3. Erschließungsstandards (Haltestelleneinzugsbereiche)

Der Nahverkehrsplan der Stadt Schwabach definiert für die Erschließungswirkung Standards, die im Rahmen der ÖPNV-Netzgestaltung vom Verkehrsunternehmen einzuhalten sind. Diese stellen sich folgendermaßen dar:

Das Stadtgebiet ist unterteilt mit 29 Verkehrszellen in einen Kernbereich, ein Gebiet mit hoher Nutzungsdichte und ein Gebiet mit geringer Nutzungsdichte. Gemäß Nahverkehrsplan sind vom Verkehrsunternehmen alle Flächen mit zusammenhängender Bebauung ab 200 Einwohnern (oder entsprechender Zahl an Einpendlern bzw. vergleichbarer verkehrserzeugender Einrichtungen) zu erschließen. Verkehrszellen gelten als erschlossen, wenn mindestens 80% der Einwohner im Einzugsbereich von Haltestellen wohnen. Da kein Kartenmaterial zur Verfügung steht, welches die Verteilung der Einwohner in der Fläche berücksichtigt, wird der Einwohner-Prozentwert durch einen Flächen-Prozentwert ersetzt. Das heißt, die Erschließung ist dann gegeben, wenn mindestens 80% der Siedlungsfläche im Einzugsbereich von Haltestellen liegt.

Folgende Richtwerte für zumutbare Einzugsbereiche von Haltestellen (Luftlinie) in Abhängigkeit vom Verkehrsmittel sind einzuhalten:

<b>Radius für Haltestellen:</b>
■ Bus: 200 m (Kernbereich) 400 m (übrige Gebiete)
■ Bahn: 600 m

### 1.1.4. Umsteigebeziehungen und Umsteigehäufigkeit

Das derzeitige Verkehrsnetz in Schwabach zeichnet sich durch einige Verkehrsknotenpunkte zwischen den unterschiedlichen Verkehrsarten (S-Bahn, R-Bahn, Regionalbusverkehr und Stadtbusverkehr) aus. Im Streckenverlauf sind bei diesen Verkehrsknotenpunkten die Anschlusssicherung besonders wichtig.

Anschlüsse mit der höchsten Verkehrsnachfrage sind bei der Fahrplanplanung und Verkehrsbedienung vorrangig zu behandeln, indem sie vom Verkehrsunternehmen so zu bemessen sind, dass keine unnötigen Wartezeiten entstehen.

Insbesondere in der Schwachverkehrszeit (siehe Kapitel 1.2.1) sind vom Verkehrsunternehmen Anschlüsse an den maßgeblichen Verknüpfungspunkten sicherzustellen.

In der SVZ nach 20:30 Uhr ist in vertretbarem Rahmen der Anschlusssicherheit Vorrang vor der Pünktlichkeit einzuräumen.

## 1.2. Verbindliche Eckpunkte des Fahrplanangebots

Neben den unter 1.1. formulierten generellen Anforderungen an das Fahrplanangebot müssen noch die im Folgenden definierten Eckpunkte erfüllt werden, wobei das Leistungsangebot bedarfsgerecht weiterzuentwickeln ist.

### 1.2.1. Bedienungszeiten

Die Bedienungszeiten werden in Hauptverkehrszeit (HVZ), Nebenverkehrszeit (NVZ) und Schwachverkehrszeit (SVZ) unterschieden und stellen lediglich Rahmenwerte dar. Sie sind je Wochentag folgendermaßen definiert:

#### Verkehrszeiten

Montag - Freitag	SVZ		HVZ		NVZ		HVZ		NVZ		SVZ*	
	von	bis										
	05:00	06:00	06:01	08:00	08:01	11:00	11:01	18:00	18:01	19:30	19:31	01:00

\* SVZ am Freitag bis 02:00 Uhr

Samstag	SVZ		NVZ		SVZ		Sonn-/ Feiertag	SVZ	
	von	bis	von	bis	von	bis		von	bis
	06:00	10:00	10:01	15:00	15:01	02:00		07:00	02:00

### 1.2.2. Taktfolgen

Die Taktfolgen unterscheiden sich nach Betriebszweig sowie Bedienungszeitraum und Erschließungsqualität. Die Grenzwerte stellen sich wie folgt dar:

Bedienstandards (Taktfolgen)	Grenzwert	
	NVZ	SVZ
Kernbereich	30	30
Gebiet mit hoher Nutzungsdichte	30	60
Gebiet mit niedriger Nutzungsdichte	60	Bedarfsfahrten

### 1.2.3. Umfang der Bedienung

Der Umfang der Bedienung, die vom Verkehrsunternehmen sicherzustellen ist, ergibt sich wie folgt.

### 1.2.3.1. Genehmigungen für die enthaltenen Linien

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, im Rahmen der Laufzeit des Öffentlichen Dienstleistungsauftrags die jeweils zugrundeliegenden, betroffenen Liniengenehmigungen entsprechend zu beantragen (Neubearbeitung, Verlängerung, Veränderung).

### 1.2.3.2. Leistungsumfang der Regelleistung

Die mit Buslinien zu bedienenden Verbindungen werden nachfolgend aufgeführt und folgen dem VGN-Verkehrstagekalender, der diese Tagesarten unterscheidet:

- Montag – Freitag, Schule
- Montag – Freitag, Ferien
- Samstag, Heilig Abend und Silvester
- Sonn- und Feiertag.

Der Umfang der regulären Betriebsleistung, die vom Verkehrsunternehmen zu erbringen ist, wird wie folgt beschrieben:

Linien-Nummer	Linienweg	Linien-Länge (km)	Anzahl Haltestellen	Anzahl der Fahrten			Betriebs-km/Jahr (ca.)
				Mo – Fr	Sams-tag	Sonn-tag	
661	Eichwasen – Ansbacher Straße – Ludwigstraße – Bahnhof – Vogelherd – Falbenholz – Rednitzhembach, Igelsdorf	11,6	25	80	16	9	180.227
662	Nürnberg, Katzwang – Limbach – Schwabach Bahnhof – Forsthaus – Gewerbepark West – Nördlinger Straße	10,9	26	97	15	11	186.570
663	Penzendorf – Schwabach Bahnhof – Ludwigsstraße – Schillerplatz – Unterreichenbach	11,4	50	92	26	19	140.488

664	Limbach Süd - Limbach Bahnhof - Wengleinstraße - Bahnhof - Schillerplatz - Gu- tenbergstraße - Forsthof - Obermainbach (- Büchen- bach, Ottersdorf)	11,3	26	51	0	0	69.626
665	Schulbuslinie ohne einheitli- chen Linienverlauf von und zum Schulzentrum Mitte, Schulzentrum Nord, Schul- zentrum West, W.-v.-Eschenbach-Gymna- sium, Johannes-Helm- Schule und Schule am Mu- seum (nur an Schultagen)	12,0	20	10	0	0	9.898
667	O'Brien-Park – Fürther Str. – Schwabach Bahnhof	2,6	8	17	4	1	16.620
	<b>gesamt</b>						<b>603.429</b>

Der jeweils aktuelle Fahrplan ist abrufbar unter

- <https://www.vgn.de/komfortauskunft/ttb/?line=661>
- <https://www.vgn.de/komfortauskunft/ttb/?line=662>
- <https://www.vgn.de/komfortauskunft/ttb/?line=663>
- <https://www.vgn.de/komfortauskunft/ttb/?line=664>
- <https://www.vgn.de/komfortauskunft/ttb/?line=665>
- <https://www.vgn.de/komfortauskunft/ttb/?line=667>

### 1.2.3.3. Eigenerbringungsquote / Unterauftragnehmer

Das in diesem Dokument definierte Leistungsangebot ist grundsätzlich vom Verkehrsunternehmen selbst zu erbringen. Das Verkehrsunternehmen ist jedenfalls verpflichtet, einen bedeutenden Teil der öffentlichen Personenverkehrsdienste selbst zu erbringen.

Innerhalb des vorgenannten Rahmens darf das Verkehrsunternehmen zur Erfüllung seiner Verpflichtungen Unterauftragnehmer mit Zustimmung der Stadt Schwabach einsetzen. Im Fall einer Untervergabe gelten sämtliche Vorgaben aus diesem Dokument in gleichem Maße für den oder die Unterauftragnehmer. Das Verkehrsunternehmen ist für die von seinen Unterauftragnehmern erbrachten Leistungen wie für seine eigenen Leistungen verantwortlich. Gleiches gilt für jedwede sonstigen Handlungen seiner Unterauftragnehmer.

### 1.2.3.4. Verkehr außerhalb der regulären Betriebsleistung

Um den Fahrgästen auch außerhalb der regulären Betriebsleistung ein Grundangebot anbieten zu können, zieht die Stadt Schwabach in Erwägung, ein bisher noch nicht vorhandenes, bedarfsgesteuertes Verkehrsangebot zu beauftragen und sich dabei des Auftragnehmers zu bedienen. Näheres ist dem Kapitel 5 zu entnehmen.

#### **1.2.4. Umsteigeknoten**

Neben den unter Kapitel 1.1.4 dargestellten Anforderungen an zu gewährleistende Umsteigebeziehungen sind vom Verkehrsunternehmen folgende Umsteigerelationen an den sog. maßgeblichen Verknüpfungspunkten sicherzustellen. Die maßgeblichen Verknüpfungspunkte zeichnen sich durch ihre verkehrliche Bedeutung, insbesondere durch die Verknüpfung mehrerer Linien und/oder Verkehrsmittel aus.

Maßgebliche Verknüpfungspunkte sind:

- Bahnhof Schwabach
- Bahnhof Limbach

#### **1.2.5 Verkehrsplanung**

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, planerische Aufgaben des ÖPNV für die Stadt Schwabach wahrzunehmen, insbesondere:

- Planung und Abstimmung des Verkehrsangebotes für das Gebiet der Stadt Schwabach mit der Stadt Schwabach;
- Planung und Abstimmung stadtgrenzüberschreitender Verkehre mit den betroffenen Aufgabenträgern;
- Beantragung und Pflege von Liniengenehmigungen nach PBefG;
- Mitwirkung und Unterstützung bei strategischen (Planungs-)Projekten des öffentlichen Verkehrs auf dem Gebiet der Stadt Schwabach;
- Mitwirkung bei der Planung und Umsetzung von „Beschleunigungsmaßnahmen“ zur Förderung der ÖPNV-Attraktivität;
- Planung und Durchführung von Messungen und Erhebungen;
- Kooperationen, insbesondere mit dem VGN und der Stadtverwaltung Schwabach, im Hinblick auf Schnittstellen zu anderen Verkehrsmitteln (Intermodalität); das betrifft insbesondere
  - künftige Bike & Ride-Anlagen der Stadt Schwabach,
  - Park & Ride-Anlagen der Stadt Schwabach,

- künftige Car-, Bike- und Scootersharing-Angebote der Stadt Schwabach sowie
- künftige Mobilitätsstationen der Stadt Schwabach.

## **2. Anforderungen an die Verkehrsleistungen**

Für die von dem beabsichtigten Dienstleistungsauftrag erfassten Verkehrsleistungen gelten Anforderungen, die auf Basis des aktuell gültigen Nahverkehrsplans der Stadt Schwabach festgelegt wurden. Diese werden nachfolgend dargestellt und sind vom Verkehrsunternehmen zu erfüllen.

Das Verkehrsunternehmen weist seine Fähigkeit zu qualitativ hochwertigen Nahverkehrsdienstleistung über ein umfassendes Regelwerk zu allen Funktionsbereichen nach. Dieses Regelwerk wird bei den Mitarbeitenden jährlich geschult und im Abstand von 5-10 Jahren extern überprüft.

Die vom Verkehrsunternehmen erbrachten Leistungen sind hinsichtlich der im Nahverkehrsplan festgelegten Qualitäten zu überwachen und im Sinne der Kundenorientierung zu steuern. Dafür kommen folgende Instrumente zur Anwendung:

- eigene Leistungsmessungen des Unternehmens;
- eigene Qualitätsbewertungsverfahren des Unternehmens;
- Testkundenverfahren / Mystery Shopping Survey (MSS).

Auf der Grundlage der nachfolgenden Anforderungen hat das Unternehmen marktrelevante Daten für die Planung, Leistungserstellung und Qualitätssicherung zu ermitteln und der Aufgabenträgerin zur Verfügung zu stellen. Der Stadt Schwabach werden Nachweise zur Erfüllung der vereinbarten Qualitätskriterien vorgelegt. Bei Nichterfüllung der vereinbarten Qualitätskriterien kann die Stadt Schwabach geeignete Maßnahmen zur Nachbesserung vom Verkehrsunternehmen verlangen.

### **2.1. Fahrzeuge**

#### **2.1.1 Betriebsreserve und Betriebshof**

Das Verkehrsunternehmen hat auf eine zuverlässige Bereitstellung und eine Minimierung der Ausfälle während der Fahrt zu achten. Zur Erbringung des Fahrplanangebotes muss daher eine ausreichende Anzahl von Fahrzeugen einschließlich einer Reserve von mindestens 10% vom Verkehrsunternehmen vorgehalten werden. Hierbei ist eine nachfragegerechte Verteilung nach Fahrzeuggrößen im Sinne der Betriebspflicht verpflichtend. Reservebusse haben vollumfassend der Ausstattung der im Regelverkehr eingesetzten Busse zu entsprechen.

Für die Disposition des Personals und des Fahrzeugparks sowie zur Abstellung, Wartung und Instandhaltung der Fahrzeuge müssen vom Verkehrsunternehmen ausreichende Kapazitäten an einem oder mehreren Standorten innerhalb des Stadtgebiets vorgehalten werden. Diese Standorte zeichnen sich dadurch aus, dass sie zugangsbeschränkt (kein offenes Gelände) und überwacht (Videoüberwachung und / oder Wachdienst während der Betriebsruhe) sind, um eine sicherheitstechnisch bedenkliche Fremdeinwirkung auf die Fahrzeuge auszuschließen und die jederzeitige Einsatzbereitschaft zu gewährleisten. Die Abstellung im öffentlichen Straßenraum im Sinne eines „Laternenparkens“ wird vom Auftraggeber ausgeschlossen.

### **2.1.2 Grundanforderungen an die Fahrzeuge**

Alle vom Verkehrsunternehmen im Linienbusverkehr eingesetzten Fahrzeuge müssen die Anforderungen der Richtlinien EU 2001/85 und UN/ECE R107 erfüllen. Zu beachten sind auch andere einschlägige Normen, Richtlinien und Empfehlungen (z.B. DIN 18040 und 18025, DIN 32975 und DIN 32974). Die jeweils gültigen gesetzlichen Vorschriften sowie Verordnungen (z.B. StVZO, BOKraft) sind einzuhalten.

Die eingesetzten Fahrzeuge müssen mit der Infrastruktur kompatibel sein. Die entsprechenden Infrastrukturvorgaben finden sich in Kapitel 3.

Die Außengestaltung der Fahrzeuge des Verkehrsunternehmens unterliegt den Anforderungen des Kapitels 1.4, Abschnitt „Busdesign“) des aktuellen Nahverkehrsplans der Stadt Schwabach (siehe auch Abbildung auf Seite 11).

Außenwerbung an den Fahrzeugen ist grundsätzlich im Rahmen der Vorgaben im Kapitel 2.4.1 dieser Vorinformation gestattet. Erlaubt sind dabei folgende Werbeformen:

- Heckbeklebung mit oder ohne Fenster; der Stoßfänger darf nicht beklebt werden;
- Trafficboards oder Teilflächenbeklebung mit oder ohne Fenster im Bereich zwischen der Hinterachse und dem Heck.

Eine Teilflächen- oder Vollflächenbeklebung der linken und rechten Fahrzeugseite vor der letzten Achse sowie eine Beklebung der Frontpartie sind nicht gestattet. Auf der Frontpartie ist lediglich die Anbringung des Unternehmens- und des VGN-Logos erlaubt.

Das durchschnittliche Alter der Fahrzeuge des Verkehrsunternehmens darf 7 Jahre und das maximale Alter von Fahrzeugen des Verkehrsunternehmens soll 12 Jahre und darf bei Solobussen 14 Jahre und bei Gelenkbussen 16 Jahre nicht übersteigen. Die Instandhaltung gewährleistet das vereinbarte Qualitätsniveau und den sicheren und ordnungsgemäßen Betrieb gemäß BOKraft. Eine längere Nutzungsdauer der

Fahrzeuge kann mit der Aufgabenträgerin nach Abwägung wirtschaftlicher, betrieblicher oder kundenrelevanter Rahmenbedingungen vereinbart werden.

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, gemäß Kapitel 1.4 des aktuellen Nahverkehrsplans in mindestens 50% der Fahrzeuge je Fahrzeugkategorie (Gelenkzug, Solobus, Minibus) ein elektronisches Fahrgastzählgerät vorzuhalten. Die Ergebnisse sind dem Aufgabenträger regelmäßig zu berichten und auf Wunsch nach Linie und Fahrtrichtung, Haltestellen, Tagesart und Monat, Ein- und Aussteiger aufzubereiten.

Für stehende Fahrgäste sind ausreichende Haltemöglichkeiten vorzusehen. Haltewunschtaster sind an jeder senkrechten Stange vorzusehen. Für Fahrgäste mit Rollator und Begleitpersonen sind im Bereich der Sondernutzungsfläche mindestens drei Klappsitze vorzusehen.

### **2.1.3 Fahrscheinverkauf und -kontrolle**

Alle Busse sind mit einem elektronischen Fahrscheindrucker auszustatten, der auch in der Lage ist, die Gültigkeit von elektronischen Fahrausweisen zu überprüfen. Zu technischen und funktionalen Qualitätsvorgaben für die elektronische Kontrolle sowie 2D-Barcodes wird auf die ISO/IEC 14443 und die Vorgaben des VGN Verkehrsverbundes verwiesen.

Alle Busse sind mit automatischen Entwertern an Tür I und Tür II auszustatten, deren Funktion vom Bordrechner gesteuert wird.

### **2.1.4 Fahrzeugkommunikation / Leitsysteme / Auskunftssysteme**

Alle Fahrzeuge müssen über Einrichtungen zur LSA-Beeinflussung verfügen. Die entsprechenden Spezifikationen sind mit der Stadt Schwabach abzustimmen.

Alle Fahrzeuge sind mit einem ITCS (Intermodal Transport Control System) auszustatten und mittels Funk mit der Leitstelle zu verbinden. Dadurch werden die Bereiche Informations- und Kommunikationsfähigkeit zwischen Leitstelle und Fahrzeug (Liniennummer, aktueller Standort, Soll-Ist-Vergleich der Fahrt in Bezug auf Standort und Zeit), Fahrgastinformation in Fahrzeugen und Haltestellen (Ansagen, DFI, MFD), Anschlusssicherung sowie Statistik gesteuert/betrieben. Die Standortdaten sind auch DEFAS-Bayern und der VGN Verbundgesellschaft zum Zweck der Fahrplanauskunft bzw. Echtzeitauskunft zur Verfügung zu stellen. Eine ad-hoc-Sprachkommunikation zwischen Leitstelle und Fahrer muss jederzeit gewährleistet sein.

Zum Schutz des Fahrers und der Fahrgäste ist ein versteckter Notfalltaster in der Fahrerkabine ins ITCS zu integrieren.

### **2.1.5 Fahrgastinformation in den Fahrzeugen**

Es ist eine angemessene Fahrgastinformation in den Fahrzeugen vorzuhalten, die funktionsfähig und korrekt ist und folgenden Anforderungen genügen muss:

Innen:

- TFT-Monitore für die Fahrgastinformation mit automatisch weiter schaltender Haltestellen- und Linienverlaufs- und „Wagen hält“-Anzeige (Solobus: 1, Gelenkbus: 2);
- automatische Haltestellenansage mit Umsteigehinweisen;
- Lautsprecheranlage und Fahrermikrofon für Sonder- bzw. Störfallinformationen;
- Liniennetzplan;
- Tarifinformation;
- Störungs- und Umleitungsmitteilungen (möglichst über TFT-Bildschirm);
- Sonderinformationen des VGN;
- Hinweise zur Erhebung des erhöhten Beförderungsentgelts.
- Über ein kostenloses WLAN in jedem Fahrzeug ist es dem Fahrgast kostenfrei zu ermöglichen, sich selbst zu informieren.

Außen:

- Fahrzeugfront: VGN-Liniennummer mit Fahrtziel;
- Einstiegsseite: VGN-Liniennummer mit Fahrtziel;
- Heck: VGN-Liniennummer;
- Tariferkennbarkeit vorne und auf der Einstiegsseite (von weitem sichtbares VGN-Logo);
- einheitliches Fahrzeugaußendesign gemäß Vorgabe des Aufgabenträgers (sogenanntes Aufgabenträger-Design) im Nahverkehrsplan.

### **2.1.6 Barrierefreiheit**

Das Verkehrsunternehmen darf ausschließlich Niederflurfahrzeuge einsetzen, die an allen Türen einen stufenlosen Ein- und Ausstieg erlauben. Bei diesen Fahrzeugen muss die Höhe der Buseinstiegskante fahrzeugseitig unter Verwendung einer automatischen Kneeling-Vorrichtung gemäß der EU-Vorschrift UN//ECE R 107 eingehalten werden.

Alle Fahrzeuge müssen über eine manuelle Klapprampe und ausreichend große Mehrzweckbereiche für die Mitnahme von Rollstühlen, Kinderwagen oder Fahrrädern verfügen. Das Verkehrsunternehmen hat u. a. mindestens einen Rollstuhlplatz pro Bus vorzuhalten. Die behindertengerechte Ausstattung gemäß DIN 18040-3 ist zu gewährleisten, unter anderem mit ausgewiesenen und gekennzeichneten Sitzplätzen für mobilitätseingeschränkte Personen.

### **2.1.7 Einsatzbereitschaft der Fahrzeuge**

Folgende technischen Einrichtungen sind im Fahrzeug vorzuhalten: LSA-Beschleunigungssystem, Fahrauswertwertwerter an Tür I und II, Fahrscheindrucker, Bordrechner mit RBL-Anbindung sowie Fahrgastinformationssysteme. Diese müssen stets schadfrei und funktionstüchtig sein sowie den sich aus der geforderten Qualität ergebenden betrieblichen Anforderungen entsprechen.

Beschädigte und funktionsuntüchtige Komponenten sind unverzüglich durch funktionsfähige auszutauschen. Für diesen Zweck ist eine ausreichende Zahl an Ersatzgeräten vorzuhalten.

Das Reservehalten an Fahrzeugen muss in Kombination mit Wartung und Instandsetzung der Fahrzeuge eine jederzeitige 100%ige Abdeckung des Fahrplanbetriebs gewährleisten.

### **2.1.8 Altfahrzeuge**

Als Altfahrzeuge im Sinne dieses Auftrags gelten alle Fahrzeuge, die zu Beginn des Dienstleistungsauftrags älter als 24 Monate sind. Diese Fahrzeuge des Verkehrsunternehmens müssen

- über eine Innenraumklimatisierung verfügen (möglichst für Fahrgastraum und Fahrerkabine),
- ein Abbiegeassistenzsystem verfügen und
- sofern sie mit einem Verbrennungsmotor ausgestattet sind, über ein Automatikgetriebe verfügen und mindestens die Abgasnorm Euro 5 erfüllen.

### **2.1.9 Neufahrzeuge**

Als Neufahrzeuge im Sinne dieses Auftrags gelten Fahrzeuge, die zu Beginn des Dienstleistungsauftrags bis zu 24 Monate alt sind. Diese Fahrzeuge des Verkehrsunternehmens sind auszustatten mit

- einem Batterie-betriebenen Antrieb oder Wasserstoff-Antrieb (Brennstoffzelle oder Wasserstoff-Verbrennungs-Motor),
- einer ausreichend dimensionierten, klimatechnischen Einrichtung für Kühlung, Entfeuchtung und Heizung des Fahrgastraumes und der Fahrerkabine,
- einem Abbiegeassistenzsystem und Rundum-Kamera-System (Blickwinkel: 360 Grad) und
- einer Umfeldbeleuchtung an allen Türen.

### **2.1.10 Nachhaltigkeit aller Fahrzeuge**

Für den Fahrzeugeinsatz durch das Verkehrsunternehmen gilt, dass die Energie für den Antrieb der Fahrzeuge in hohem Maße Ziele des Umwelt-, Klima- und Gesundheitsschutzes zu berücksichtigen hat.

Bezugnehmend auf die Regelungen der Clean Vehicles Directive (CVD) ist die den Stadtverkehr bedienende Flotte gemäß Kapitel 1.4 des aktuellen Nahverkehrsplans

- mindestens zu 25 % mit einem Diesel-Hybrid-Antrieb sowie
- mindestens zu weiteren 50 % mit einem Elektro- oder Wasserstoffantrieb zu betreiben. Die restlichen 25% der Fahrzeugflotte hat ausnahmslos mindestens die Abgasnorm Euro 5 zu erfüllen.

Elektrobusse sind ausschließlich mit Strom aus regenerativen Energiequellen zu betreiben, was der Stadt Schwabach auf Verlangen nachzuweisen ist.

## **2.2. Fahrgastinformation**

Die Fahrgastinformationen des Verkehrsunternehmens haben die Vorgaben der Stadt Schwabach sowie diejenigen des VGN wie folgt zu erfüllen (vgl. Anlage 2 des VGN-Assoziierungsvertrags). Dies gilt für die Information sowohl an und in Fahrzeugen als auch für die Informationsausstattung an Haltestellen:

- Im Fahrzeug werden die nächste Haltestelle und die wichtigen Umsteigebeziehungen angesagt und angezeigt, zudem wird über relevante Störungen informiert.
- Das Verkehrsunternehmen hat eine eigene Website vorzuhalten, auf der es tagesaktuell u.a. über Betriebsänderungen, Betriebsstörungen, Veranstaltungsverkehre sowie das Verkehrsangebot und tarifliche Angebote allgemein informiert.
- Des Weiteren sind mit Störungs-, Umleitungs- und sonstigen Sondermitteilungen (z.B. pandemiebedingte Nutzungshinweise) zu versorgen:
  - die elektronische Fahrplanauskunft des VGN und VGN-App, die bei Verbindungsauskünften die Anzeige eingepflegter Störungs- und Umleitungsmitteilungen unterstützen, sowie
  - die von der Stadt Schwabach betriebenen DFI-Anzeiger an wichtigen Haltestellen im Stadtgebiet.

Das Verkehrsunternehmen bedient tagesaktuell gängige Informationskanäle der Social Media und gewährleistet, dass Soll- und Ist-Daten der Fahrplanauskunft über den VGN und über DEFAS Bayern dargestellt werden können.

## **2.3. Haltestellen**

Die üblichen Ausstattungsmerkmale von Haltestellen sind in Kapitel 6.3 des Nahverkehrsplans der Stadt Schwabach definiert und einzuhalten. An den Bushaltestellen ist das Verkehrsunternehmen für die Information der Fahrgäste zuständig.

Die Informationseinrichtungen an Haltestellen (Vitrinen und Fahrplankästen) hat das Verkehrsunternehmen stets mit den tagesaktuell gültigen Informationen (Tarifpläne,

Netzpläne, Fahrpläne, etc.) auszustatten. Diese sind stets aktuell zu halten. Fehlende oder unleserlich gewordene Aushänge sind unverzüglich zu ersetzen. Ebenso sind die Folgen von Vandalismus unverzüglich zu beseitigen.

## **2.4. Sauberkeit / Erscheinungsbild**

### **2.4.1. Fahrzeuge**

Das Verkehrsunternehmen gewährleistet die Sauberkeit der Fahrzeuge außen wie innen. Dazu ist ein entsprechendes Reinigungskonzept anzuwenden und der Stadt Schwabach auf Verlangen vorzulegen.

Die Sauberkeit des inneren Erscheinungsbildes der Fahrzeuge ist durch tägliche Sichtungen, Reinigungen und ggf. Zwischenreinigungen zu gewährleisten. Festgestellte Schäden, Farbschmierereien oder sonstige Mängel sind schnellstmöglich zu beheben. Sicherheitsrelevante Schäden, grobe Verunreinigungen, Graffitis oder verfassungsfremde Texte und Symbole sind jedoch unverzüglich nach der Entdeckung zu beseitigen.

Das Fahrzeug ist stets sauber und schadfrei zu halten. Dies ist gewährleistet, wenn

- der Fußboden frei von groben Verschmutzungen (z.B. Dosen, Flaschen, Scherben, Lebensmittelreste, Papier, Steine etc.) ist,
- die Trennscheiben, Seiten- und Deckenflächen frei von Verschmutzungen und Farbschmierereien sind,
- die Sitze frei von sichtbaren Mängeln (z.B. Beschädigungen, Schmutz, optische Mängel, Schmierereien, etc.) sind,
- die Fenster unbeschädigt (nicht verkratzt) und sauber sind,
- die Außenflächen frei von sichtbaren Verschmutzungen (z.B. Graffitis) sind,
- die Außenflächen keine Rost- oder Lackschäden vorweisen und
- keine unbeseitigten Unfallschäden zu sehen sind.

Die Werbebeklebung – egal, ob Eigen- oder Fremdwerbung – ist wie folgt zu gestalten:

- Die ausreichende Durchsichtigkeit aus dem Fahrzeug (im Dunkeln) ist zu gewährleisten.
- Ein freier, ungehinderter Blick durch die Wagenfenster soll von der Wagenfront bis zur Tür II weder von Werbung noch von Informationsmaterialien behindert werden.

### **2.4.2. Haltestellen**

Die Haltestellen-Kopfschilder und –Fahrplankästen sind in einem ordentlichen und sauberen Zustand zu halten. Dies gilt als erfüllt, wenn

- die Fahrgastinformationen vorhanden, lesbar, frei von Beschädigung sowie korrekt und aktuell gültig sind und
- Fahrpläne und Tarifinformationen vorhanden, zutreffend und aktuell sind.

Durch regelmäßige Kontrollen ist dies sicherzustellen. Festgestellte Schäden oder sonstige Mängel sind zeitnah zu melden, zu beheben bzw. zu reparieren.

## **2.5. Betriebs- und Störungsmanagement**

Die im Fahrplan ausgewiesenen Fahrten hat das Verkehrsunternehmen pünktlich durchzuführen. Pünktlichkeit wird beim Bus als Abfahrt maximal 59 Sekunden vor oder maximal 3 Minuten nach der laut Fahrplan vorgegebenen Abfahrtszeit definiert.

Für die Pünktlichkeit hat das Verkehrsunternehmen im Mittel eines Jahres eine Erfüllungsquote von 85 % einzuhalten.

Bei intern oder extern hervorgerufenen unvorhergesehenen Störungen des Betriebsablaufs müssen unverzüglich Maßnahmen ergriffen werden, um das laut Fahrplan vorgegebene Verkehrsangebot bestmöglich zu gewährleisten. Ein adäquater Ersatzverkehr ist unverzüglich bereitzustellen. Hierzu kann die kurzfristige Bereitstellung von Taxi-Ersatzverkehr vorausgehen. Die hierzu erforderliche Verfügbarkeit von Personal und Fahrzeugen ist vom Verkehrsunternehmen zu gewährleisten. Der planmäßige Betrieb ist unverzüglich wiederherzustellen.

Bei planbaren Baumaßnahmen und Veranstaltungen im Verkehrsgebiet werden in Abstimmung mit der Stadt Schwabach und beteiligten Dritten angemessene Umleitungsmaßnahmen bzw. Ersatzverkehrskonzepte entwickelt und umgesetzt. Bei Bedarf ist zusätzliches Betriebspersonal zur Einsatzsteuerung und Fahrgastinformation vor Ort einzusetzen. Die Kunden werden rechtzeitig und umfassend über entsprechende Änderungen des Fahrplanangebotes informiert.

Zur Betriebssteuerung und -überwachung des Busbetriebs und zur Information der Fahrgäste muss das Verkehrsunternehmen eine Verkehrsleitstelle betreiben, von der aus sämtliche Maßnahmen zur Sicherstellung eines reibungslosen Betriebsablaufs gesteuert und überwacht werden. Diese muss die folgenden Funktionen sicherstellen:

- Steuerung und Überwachung des Busbetriebs
- Störungsdisposition
- Koordination und Einsatzleitung
- Servicetelefon für das Verkehrsangebot

Die Sicherstellung der einzelnen Funktionen der integrierten Verkehrsleitstelle hat so zu erfolgen, dass ein sicherer und ordnungsgemäßer Betrieb gewährleistet ist und Betriebsstörungen zügig beseitigt werden können.

Im Störfall informiert das Verkehrsunternehmen unmittelbar nach den eingeleiteten betrieblichen Maßnahmen die Fahrgäste über den Vorfall bzw., soweit bekannt und technisch möglich, über Grund und Dauer der Störung sowie alternative Fahrmöglichkeiten.

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, bei Abweichungen vom Regelfahrplan eigenverantwortlich zu handeln und schnell zu reagieren, beispielsweise durch folgende Maßnahmen:

- Persönliche Fahrgastinformation vor Ort bei unvorhergesehenen Störungen, erhöhtem Fahrgastaufkommen usw.;
- Planung und Organisation von Baumaßnahmen: Abstimmung und Koordination in Zusammenarbeit mit den zuständigen Dienststellen der Stadt Schwabach;
- Einrichten von Baustellen und Durchführen von Ersatzverkehren: Vorbereitung und Aufbau von Baustellen, Beschilderung, Verkehrslenkung und -leitung, Durchführung von Fahrgastinformationsmaßnahmen vor und während der Maßnahme.

## **2.6. Fahrpersonal**

Das vom Verkehrsunternehmen einzusetzende Fahrpersonal im Busbereich muss als Grundvoraussetzung über die Ausbildung nach der Fahrerlaubnisverordnung für die Führerschein-Klasse „D“ verfügen und in der Lage sein, den tarifgerechten Verkauf von Fahrausweisen durchzuführen. Das Fahrpersonal muss über eine fachliche Grundqualifikation und Weiterbildung gemäß EU-Richtlinie 2003/59 verfügen, was auf Verlangen nachzuweisen ist.

Das gesamte Fahrpersonal muss an regelmäßigen Weiterbildungsmaßnahmen teilnehmen, z.B. zum Tarifsystem, zur Verbesserung der Sozialkompetenzen, zum Verhalten in Notfallsituationen und zur Ressourcenschonung. Jede/r Busfahrer/in muss mindestens folgende Weiterbildungen absolvieren:

- jährlich zu den Regelungen des Organisationshandbuchs
- alle 2 Jahre zu Kenntnissen des Beförderungstarifs
- alle 2 Jahre zu Kundenfreundlichkeit
- alle 2 Jahre zu Stressbewältigung
- alle 2 Jahre zu Deeskalation und Selbstverteidigung

Zusätzlich sind für Busfahrer/innen die entsprechenden Weiterbildungen gem. BKrFQG durchzuführen.

Das gesamte Fahrpersonal hat sich durch Hilfsbereitschaft, Umsichtigkeit gegenüber Fahrgästen, freundliches, höfliches und respektvolles Auftreten auszuzeichnen, ist für den Kunden ansprechbar und geht in Eigeninitiative auf den Kunden zu (z.B. Begrüßung und Verabschiedung, Blickkontakt etc.).

Das Fahrpersonal muss in der Lage sein, sich anhand ausreichender deutscher Sprachkenntnisse verständlich auszudrücken, eine eindeutige betriebsinterne Kommunikation z.B. mit der Leitstelle zu gewährleisten und den Fahrgästen korrekt und verständlich Auskünfte zu Fahrplan, Tarif, Linienführung, Anschlussverbindungen, Beförderungsbedingungen und Umgebung (Ortskenntnisse) zu erteilen. Es ist hilfsbereit und zeigt situationsabhängiges, eigenverantwortliches Verhalten zum Nutzen der Kunden.

Durch regelmäßige Weiterbildungsmaßnahmen ist sicherzustellen, dass jede/r Fahrdienstmitarbeiter/in folgende Anforderungen erfüllen kann:

- Einhaltung der gesetzlichen Unfallverhütungsvorschriften
- Richtiges Verhalten bei Unfällen
- Verhalten im Brandfall bzw. bei Rauchentwicklung am/im Fahrzeug
- Beherrschen des Wagentyps, auf dem er/sie eingesetzt ist
- Bedienen der installierten Bordinstrumente
- Kenntnis über Linienverlauf und Haltestellen im Einsatzgebiet
- Kenntnis über Fahrplan und Fahrzeiten
- Information von Fahrgästen (Haltestellenansage etc.)
- Wirtschaftliches und vorausschauendes Fahren
- Überwachen des Fahrgastwechsels
- Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften (StVO, SGB IX, UVV, BOKraft etc.)
- Einhaltung der Dienstvorschriften (Dienstanweisungen)
- Information bei Störungen und Unregelmäßigkeiten
- Tarif- und Wegstreckenauskünfte
- Hilfe für und Unterstützung von mobilitätseingeschränkten und anderen hilfsbedürftigen Personen
- respektvoller und höflicher Umgang mit Kunden
- angepasste, vorausschauende Fahrweise
- Annahme von Beschwerden
- Erkennen von Konflikten und Ergreifen geeigneter Maßnahmen
- Vordereinstiegskontrolle und Sichtprüfung der vorgezeigten Fahrausweise
- Kontrolle von Funktion und Aufdruck automatischer Entwerter
- Fahrscheinverkauf
- Kenntnis über Gültigkeitsbedingungen von Fahrausweisen (Raum/Zeit/Mitnahme)
- Verantwortung für die vereinnahmten Fahrgelder
- Beherrschen der Funkanlage (Funkdisziplin)
- Durchführung von Anordnungen über Funk

- Informationsweitergabe über Besonderheiten
- Hilfeleistung über Funk (z.B. Rettungskräfte)

Das eingesetzte Fahrpersonal hat bei der Ausübung des Dienstes im Sinne eines einheitlichen Erscheinungsbildes und der Erkennbarkeit als befugte Dienstperson Dienstkleidung zu tragen. Jede Mitarbeiterin/jeder Mitarbeiter in Dienstkleidung hat auf ein gepflegtes äußeres Erscheinungsbild zu achten. Dienstkleidung mit Uniformcharakter umfasst mindestens:

- Oberbekleidung mit bedeckten Schultern
- Stoffhose mit langen Hosenbeinen oder Stoffrock (knielang, dunkle Farbe)
- Kopfbedeckung (nicht verpflichtend)

Im Übrigen gelten die Qualitätsstandards des VGN, die als Mindestkriterien zu verstehen sind.

Das Fahrpersonal ist arbeitsrechtlich und arbeitsmedizinisch vom Verkehrsunternehmen zu betreuen. Es ist eine Fachkraft für Arbeitssicherheit sowie ein Sicherheitsbeauftragter vorzuhalten und viermal jährlich eine Arbeitsschutzausschusssitzung einzuberufen.

Die materielle Ausstattung des Personals muss sicherstellen, dass die betrieblichen und die Fahrgastbetreuungsaufgaben in vollem Umfang jederzeit gewährleistet sind.

## **2.7. Marketing und Vertrieb**

### **2.7.1. Marktbearbeitung**

Für eine aktive Vermarktung und Entwicklung der Angebotsleistungen, der Vertriebs- und Tarifprodukte sind durch das Verkehrsunternehmen entsprechende personelle, finanzielle und technische Ressourcen bereitzustellen. Dabei ist über geeignete Maßnahmen die Zielsetzung zu verfolgen, Kunden langfristig an den ÖPNV zu binden und neue Kunden hinzuzugewinnen. Dies umfasst auch Kooperationen mit Unternehmen und Organisationen innerhalb und außerhalb des VGN, deren Beschäftigte bzw. Kunden durch zielgerichtete Vermarktungsmaßnahmen für die Inanspruchnahme von ÖPNV-Leistungen gewonnen werden sollen. Dazu hat vorab eine Abstimmung mit der VGN-Verbundgesellschaft zu erfolgen.

Es sind alle relevanten Zielgruppen im Sinne einer aktiven Marktbearbeitung zu beachten. Für unternehmensübergreifende Maßnahmen sind die Rahmenbedingungen im VGN zu berücksichtigen und entsprechend in die Strategien zu integrieren. Zur Gewährleistung einer widerspruchsfreien Kundenansprache arbeiten das Verkehrsunternehmen und die Verbundgesellschaft (VGN GmbH) im Bereich Öffentlichkeitsarbeit zusammen.

Schwerpunkte der aktiven Marktbearbeitung durch das Verkehrsunternehmen sind:

- Neukundengewinnung,
- Kundenbindung,
- Marken- und Imagebildung.

Neben zielgruppenspezifischen Akquisitionsmaßnahmen sind mit Personal besetzte Informationsstände bei öffentlichen Veranstaltungen mit Mobilitätsbezug in der Stadt Schwabach bereitzustellen.

Die Kundenbindung hat unter anderem auch über ein aktives Beschwerdemanagement mit betrieblicher Nachverfolgung der gemeldeten Kundenanliegen zu erfolgen.

Zudem ist die Betreuung von Zielgruppen vertretenden Interessensverbänden (z.B. Seniorenrat, Inklusionsrat, Behindertenorganisationen, Schulen und Stadtteilvereine) durch das Verkehrsunternehmen wahrzunehmen.

Zur stärkeren Vernetzung der Verkehrsangebote hat das Verkehrsunternehmen zielorientierte Informationsstrategien und -maßnahmen sowohl intermodal (verkehrsmittelübergreifend) als auch intramodal (systemintern) zu entwickeln. Dabei hat das Unternehmen die Integration von multimodalen Mobilitätsangeboten (z.B. Park & Ride, Carsharing, Bikesharing) mittels nutzerorientierter Schnittstellen für Information, Vertrieb, Tarif, Erscheinungsbild und Marketing beim VGN oder anderen Kooperationspartnern zu unterstützen.

### **2.7.2. Kundenservice und Kundenzentrum**

Das Kundenzentrum entspricht den optischen Anforderungen, wenn

- es sauber bzw. frei von sichtbaren Verschmutzungen (Staub, Schmutz und optischen Mängeln/Schmierereien) ist und
- es eine gute Aufenthaltsqualität für den Fahrgast hat.

Für die Kundenbetreuung ist gut ausgebildetes und freundliches Personal mit hoher Beratungs- und Kommunikationskompetenz einzusetzen. Die Beschäftigten müssen über sehr gute Deutschkenntnisse (Fremdsprachenkenntnisse wünschenswert) verfügen und in der Lage sein, sich spontan, flüssig und verständlich auszudrücken, um auch bei komplexeren Sachverhalten angemessen reagieren zu können. Sie können umfassende und kompetente Auskünfte zu Tarif, Fahrplan und Beförderungsbedingungen geben. Zudem müssen auch Kenntnisse über betriebliche Besonderheiten (u.a. Veranstaltungsverkehre, Störungsmanagement, Notfallpläne) vorhanden sein.

Es ist am Standort Schwabach Bahnhof und/oder in der Stadtmitte mindestens ein repräsentatives, imageförderndes Kundenzentrum vom Verkehrsunternehmen zu betreiben oder von einem geeigneten Dienstleister betreiben zu lassen. Dabei ist eine Haltestellen-nahe Präsenz und die Kundennähe zu berücksichtigen. Das zentrale Kundenzentrum muss mindestens von Montag bis Freitag 08:00 – 18:00 Uhr und samstags von 08:00 – 12:00 Uhr geöffnet sein und mindestens zwei Personal bediente Kundenanlaufpunkte vorweisen. In begründeten Fällen sind in Abstimmung mit der Aufgabenträgerin bei geändertem Nachfrageverhalten Abweichungen möglich.

Das Kundenzentrum hat folgendes Leistungsportfolio anzubieten:

- Verkauf des kompletten VGN-Fahrausweissortimentes
- Mobilitätsberatung
- Bearbeitung von Beanstandungsfällen (z.B. erhöhtes Beförderungsentgelt EBE)
- Reklamations- und Beschwerdeannahme
- Die vorgesehenen Wartezeiten dürfen eine zumutbare Länge (in der Regel maximal 10 Minuten) nicht überschreiten.

Das Verkehrsunternehmen hat ein Servicetelefon zu betreiben, das montags bis freitags von 08:00 – 15:00 Uhr erreichbar ist. Es ist eine Erreichbarkeitsquote von 90 % aller Anrufe im Kalenderjahr zu gewährleisten. Ferner ist die Möglichkeit zur schriftlichen Kontaktaufnahme auf der Internetseite des Verkehrsunternehmens und per Mail sicher zu stellen.

Kunden erhalten auf ihre Schreiben innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Eingang eine Antwort oder eine Eingangsbestätigung. Grundsätzlich erfolgt spätestens nach 14 Tagen eine abschließende Beantwortung. Bei Beschwerden, deren Anlass bzw. Ursache nicht beim Verkehrsunternehmen liegt, hat das Verkehrsunternehmen diese an die zuständige Stelle mit der Bitte um Beantwortung weiterzuleiten. Telefonische und schriftliche Anliegen hinsichtlich EBE und Vertragskundengeschäft (Abonnement) werden von diesem bearbeitet.

Es wird garantiert, dass Fundsachen montags bis freitags an einer zentralen Fundsachenstelle abgeholt werden können.

Das Verkehrsunternehmen hat sich am Schlichtungsverfahren (SÖP) zu beteiligen.

### **2.7.3. Fahrgeldmanagement**

Das Verkehrsunternehmen hat den Verkauf durch einen optimierten, strategischen Vertriebswegemix unter Berücksichtigung von wirtschaftlichen, regionalen und kundenorientierten Kriterien sicherzustellen. Das Verkehrsunternehmen hat dabei für alle

Vertriebswege und -systeme die Infrastruktur, Wartung und Weiterentwicklung zu gewährleisten. Es gelten die Qualitätsstandards des VGN gemäß Anlage 2 des VGN-Assoziierungsvertrags. Der Verkauf von Fahrkarten zu allen Städten und Gemeinden im VGN erfolgt über das Fahrpersonal und über das Kundenzentrum.

Es wird das Komplettsortiment an Fahrausweisen des VGN (außer Abo und DB-1.-Klasse-Zuschlag) sowohl in den Bussen als auch in den Kundenzentren angeboten.

Das Verkehrsunternehmen gewährleistet die jederzeitige Einhaltung des Fahrscheinverkaufs nach den oben genannten Qualitätsstandards in den eingesetzten Fahrzeugen. Darüber hinaus müssen ein manipulationssicherer Verkauf und eine reversionssichere Abrechnung aller Fahrgeldeinnahmen von den verwendeten Verkaufssystemen und dem Abrechnungssystem des Verkehrsunternehmens sichergestellt werden. Eine Nebenbuchhaltung erfüllt alle rechtlichen Anforderungen wie z.B. dem Handelsgesetzbuch (HGB), Grundsätze ordnungsgemäßer Buchhaltung (GoB), Grundsätze ordnungsgemäßer DV-gestützter Buchführungssysteme (GoBS) und Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen (GDPdU).

Im Rahmen der Entwicklung eines „Elektronischen Fahrausweismanagementsystems“ (EFM) betreibt das Verkehrsunternehmen VAG als Kundenvertragspartner und Systembetreiber in Abstimmung für alle VGN-Kooperationspartner einen Onlineshop mit mobiler App. Dieses ist zu bewerben wie ein eigener Vertriebskanal.

Zur Verbesserung der Zugänglichkeit zum multimodalen Verkehrsangebot ist die Weiterentwicklung des elektronischen Ticketings zu unterstützen (z.B. das VGN-Pilotprojekt „egon“). In diesem Zusammenhang wirkt das Verkehrsunternehmen am Ausbau des Vertriebs im Einklang mit den VGN-Richtlinien sowie einer Ausweitung des Vertriebs auf neue Nutzermedien mit. Das VGN-Stufenkonzept zur Einführung eines EFM mit Umstellung des papierbasierten Ticketvertriebs auf eine elektronische Chipkarte nach den deutschlandweiten Standards und Schnittstellen der VDV-Kernapplikation ist fachlich zu begleiten und zu unterstützen. Das Verkehrsunternehmen stellt die entsprechenden Vertriebshintergrundsysteme und Kundenschnittstellen bereit

oder beteiligt sich an im VGN bereitgestellten Hard- und Softwarelösungen und begleitet deren Weiterentwicklung gemäß den Kundenanforderungen und dem technologischen Fortschritt.

#### **2.7.4. Einnahmensicherung**

In Abstimmung mit dem Verbund ist das Verkehrsunternehmen verpflichtet, Sicherheits- und Prüfmerkmale der Fahrtberechtigungen festzulegen, anzuwenden und weiterzuentwickeln. Die Einnahmen werden durch einen optimierten Kontrolleinsatz und eine konsequente und nachhaltige Forderungsverfolgung gesichert. Die Prüf- und Sicherheitsmerkmale bei Tickets sowie Fahrausweiskontrollen und Nachbearbeitung

des EBE sind entsprechend den geltenden VGN-Richtlinien zur Durchführung von Fahrausweiskontrollen durchzuführen. Zu technischen und funktionalen Qualitätsvorgaben für die elektronische Kontrolle von Chipkarten sowie 2D-Barcodes wird auf die ISO/IEC 14443 und die Ausschreibungsvorgaben des VGN verwiesen (nähere Informationen sind bei der zuständigen Fachabteilung des VGN erhältlich). Des Weiteren hat das Verkehrsunternehmen die Nachbearbeitung des EBE bis hin zum gerichtlichen und strafrechtlichen Verfahren zu verfolgen, um die Forderungen konsequent durchsetzen und eventuelle Straftaten verfolgen zu können.

Der optimale Kontrollgrad wird von dem Verkehrsunternehmen in regelmäßigen Abständen als Zielvorgabe für die Prüfintensität definiert und der Stadt Schwabach auf Wunsch mitgeteilt. Er kann softwareseitig überwacht und gegebenenfalls neu ermittelt werden. Die Tickets werden bei der derzeit im Einsatz befindlichen Kontroll- und Prüfinfrastruktur nach Möglichkeit im Bus beim Zustieg sowie stichprobenartig in allen Fahrzeugen durch qualifiziertes Prüfpersonal kontrolliert.

## **2.8. Tarif und Verbundintegration**

Das Verkehrsunternehmen hat die Regelungen des VGN-Gemeinschaftstarifs einschließlich der entsprechenden Beförderungsbedingungen sowie insbesondere die gültigen Tarife des VGN anzuwenden und dabei die Vorgaben im Verkauf und hinsichtlich des Ticketlayouts zu berücksichtigen.

Zur vollintegrierten Teilnahme der leistungsgegenständlichen Linien am VGN-Tarif und der VGN-Einnahmenaufteilung ist es erforderlich, Gesellschafter oder assoziiertes Mitglied im VGN zu sein und dem VGN-Einnahmenaufteilungsvertrag beigetreten zu sein. Über die Zusammenarbeit und Funktionsweise des VGN informiert <https://www.vgn.de/ueber-uns/>. Weiter gehende Auskünfte sind bei der VGN-Verbundgesellschaft erhältlich.

Das Verkehrsunternehmen stellt durch die verpflichtende Mitarbeit als Gesellschafter oder assoziiertes Mitglied in den Gremien des VGN die Verbundintegration der leistungsgegenständlichen Linien sicher und wirkt an den regelmäßigen Tariferhöhungen, an der Erstellung und Weiterentwicklung der Produktstandards und an einer Harmonisierung innerhalb des Verbundes mit.

Der Verbundtarif wird in regelmäßigen Abständen unter Berücksichtigung der allgemeinen wirtschaftlichen Entwicklungen und der Fahrgastinteressen an die Kostenentwicklung der einzelnen Verbundunternehmen angepasst.

In Abstimmung mit der Stadt Schwabach hat das Verkehrsunternehmen marktorientiert preis- und tarifpolitische Strategien, insbesondere für den eigenen Verkehrsraum, unter Berücksichtigung der entsprechenden Rahmenbedingungen und Vorgaben im VGN weiterzuentwickeln und auf deren Umsetzung hinzuwirken.

Das Verkehrsunternehmen übernimmt die Abrechnung und Koordination der durchgeführten Fahrausweisverkäufe, die Kontrolle aller Fahrgeldeinnahmen und die Meldung an den VGN. Für die Meldung der monatlichen Verkaufseinnahmen sind die im VGN-Einnahmenaufteilungsvertrag vereinbarten Regelungen mit einer im Vorfeld durchzuführenden Plausibilitäts- und Ordnungsmäßigkeitsprüfung einzuhalten. Im Rahmen der VGN-Einnahmenaufteilung beteiligt sich das Verkehrsunternehmen an der Entwicklung des Aufteilungsverfahrens, der Durchführung der notwendigen Erhebungen sowie an der Überprüfung der vom Verbund vorgelegten Daten. Das Verkehrsunternehmen hat die Aufgabe, eine nachfrageorientierte Einnahmenaufteilung zu sichern und sich in diesem Zusammenhang für Möglichkeiten der verfahrensmäßigen Erlösoptimierung einzusetzen.

Verkehrserhebungen der VGN-Verbundgesellschaft an Haltestellen und in den Fahrzeugen werden vom Verkehrsunternehmen sowie dessen Auftragsunternehmen unterstützt. Erhebungspersonal mit gültigem Zählerausweis wird dabei unentgeltlich befördert. Bei der Erhebungsplanung unterstützt das Unternehmen die VGN-Verbundgesellschaft bei Bedarf durch Offenlegung betrieblicher Daten und Besonderheiten.

Zur Gewährleistung einer widerspruchsfreien Kundenansprache arbeiten die Verkehrsunternehmen und der VGN im Bereich Öffentlichkeitsarbeit zusammen, soweit es in die Zuständigkeit des VGN fällt. Diese Zusammenarbeit beinhaltet u. a. fallweise

- gemeinsame Vermarktungs-Kampagnen von Verbundgesellschaft und Verkehrsunternehmen,
- die Auslage von Druckerzeugnissen der Verbundgesellschaft in Verkaufsstellen und Fahrzeugen,
- das Anbringen von Plakaten/Aufklebern der Verbundgesellschaft in Fahrzeugen und an Haltestellen,
- die Verlinkung und Betreuung von Webinhalten,
- gemeinsame Pressemitteilungen,
- ein koordiniertes Vorgehen bei lokalen Maßnahmen, wie z.B. bei Streckeneröffnungen oder einem veränderten Verkehrsangebot.

Verbundangelegenheiten sind mit dem VGN abzustimmen, soweit entsprechende Regelungen bestehen.

### **3. Anforderungen an Betrieb und Unterhalt der Infrastruktur**

Der öffentliche Dienstleistungsauftrag verpflichtet das Verkehrsunternehmen, die Infrastruktur zum Betrieb der Buslinien (Businfrastruktur) zu betreiben und instand zu halten. Zur Businfrastruktur gehören insbesondere folgende Anlagen bzw. Einrichtungen:

- die Verkehrsleitstelle,

- Anlagen zur LSA-Beeinflussung,
- die Abstellanlagen für die Busse,
- eine Werkstatt zur Instandhaltung der Busse,
- eine Buswaschanlage,
- Ladeinfrastruktur für E-Busse,
- Nachrichtentechnische Anlagen:
  - IT-Netzwerke,
  - ITCS (Betriebsleitsystem)
  - Funk,
  - Notruf,
  - Dynamische Fahrgastinformation (optisch und akustisch),
- ein System für das Berichtswesen sowie
- Sozialräume für das Betriebspersonal.

#### **4. Sozialstandards und Tariftreue**

Das Verkehrsunternehmen wird verpflichtet, seinen Beschäftigten bei der Ausführung der Leistungen mindestens das für diese Leistung in einem einschlägigen und repräsentativen für allgemeinverbindlich erklärten Tarifvertrag vorgesehene Entgelt unter den dort jeweils vorgesehenen Bedingungen zu zahlen und während der Ausführungszeit Änderungen nachzuvollziehen.

Die für Nahverkehrsbetriebe repräsentativen Tarifverträge im ÖPNV sind derzeit der für allgemeinverbindlich erklärte Tarifvertrag Nahverkehrsbetriebe Bayern (TV-N Bayern) vom 18. August 2006 in der Fassung des 10. Änderungstarifvertrages vom 27. April 2021 und der am 6. Juli 2021 vom Tarifausschuss beim Bayerischen Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales für die Berufsgruppe Omnibusfahrer für allgemeinverbindlich erklärte Lohntarifvertrag Nr. 29 zwischen dem Landesverband Bayerischer Omnibusunternehmer (LBO) und der Gewerkschaft Ver.di vom 10. März 2021. Des Weiteren ist das Mindestlohngesetz in der jeweils gültigen Fassung zu beachten.

Das Verkehrsunternehmen weist der Stadt Schwabach vor Auftragsbeginn nach, nach welchem Tarifvertrag die Entlohnung aller Mitarbeitenden erfolgt.

Soweit rechtlich zulässig, ist das Verkehrsunternehmen verpflichtet, die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die beim bisherigen Betreiber für die Erbringung dieser Verkehrsleistung beschäftigt waren, zu übernehmen und ihnen die Rechte zu gewähren, auf die sie Anspruch hätten, wenn ein Übergang nach § 613a BGB erfolgt wäre. Der bisherige Betreiber ist nach Aufforderung durch die Stadt Schwabach verpflichtet, alle hierzu erforderlichen Angaben zu machen.

#### **5. Änderungsmanagement (Änderungen während der Laufzeit)**

Die Stadt Schwabach beabsichtigt, das Angebot im ÖPNV kontinuierlich zu verbessern und das Angebot bedarfsgerecht zu entwickeln. Der Dienstleistungsauftrag wird deshalb Regelungen beinhalten, wonach das Verkehrsunternehmen auf Verlangen des Auftraggebers das Verkehrsangebot in Abhängigkeit vom Nahverkehrsplan (z.B. hinsichtlich Siedlungsstrukturen, Richtwerten, Qualitätskriterien, Angebotsstandards), von sich verändernden Verkehrsbedürfnissen, von Kundenanforderungen (z. B. Angebotsqualität, Nachfrageverhalten, digitaler/bargeldloser Vertrieb), von strukturellen Rahmenbedingungen (z.B. fortschreitende Digitalisierung) oder von ordnungspolitischen Vorgaben (z.B. Rechtsänderungen) anzupassen hat. Solche Änderungen können sich hinsichtlich des Inhalts sowie des Umfangs des Verkehrsangebots, der definierten Qualität und der sonstigen Bedienungsstandards ergeben und sich sowohl auf den Bestand und den Verlauf der Linien als auch hinsichtlich des Fahrplan- und Tarifangebots für diese Linien auswirken. Neben der Verlängerung bestehender oder der Einführung neuer Buslinien sind diesbezüglich auch Taktverdichtungen auf vorhandenen Buslinien möglich. In Abstimmung mit der Stadt Schwabach ist auch eine Reduzierung der Leistungen möglich.

In diesem Zusammenhang sind bereits jetzt folgende Änderungen absehbar, die das Verkehrsunternehmen auf Verlangen der Stadt Schwabach zu erbringen hat:

- Von Dezember 2021 bis Dezember 2023 läuft eine Erprobungsmaßnahme im Bereich der Innenstadt, die den Linienvverlauf aller vier Hauptlinien (661 – 664) betrifft: Zur besseren Anbindung der Altstadt wurden drei der vier Linien verlegt und zwei davon über den Martin-Luther-Platz (Haltestelle Rathaus) geführt. Die Umsetzung der letzten Maßnahme, der Verlegung des Verlaufs der Linie 661 in die westliche Altstadt steht noch aus und wird für den November 2022 erwartet. Der Erfolg dieses Erschließungskonzepts wird über Anpassungen des aktuellen Liniennetzes entscheiden, wobei folgende Änderung des Verkehrsangebotes bereits jetzt absehbar ist:

**Die Linie 662 wird voraussichtlich nach Langwasser Mitte verlängert.**

Die finale Beauftragung zu dieser Maßnahme steht dabei noch aus und hängt vom Ende des Neubaus der Rednitzbrücke in Katzwang ab, mit der in der Bauzeit eine ca. zweijährige Unterbrechung der benötigten Straßenverbindung einhergehen wird. Erst wenn das Bauende feststeht, können die Planungen zu der beabsichtigten durchgehenden Linie finalisiert werden.

- **Erstellung eines Mobilitätsplans:**

Seit 2020 werden Änderungen am Mobilitätsangebot in Schwabach, darunter auch das ÖPNV-Angebot, eruiert. Im Laufe des Jahres 2023 werden dazu konkrete Beschlüsse erwartet, wobei folgende Änderungen bereits jetzt absehbar sind:

a) **Probetrieb eines bedarfsgesteuerten Verkehrs (sog. On Demand-Verkehr), der die im Nahverkehrsplan erkannten Defizite in den Tagesrandzeiten und in unzureichend erschlossenen Stadtgebieten beheben soll;**

Das Verkehrsunternehmen hat diese Leistung zu erbringen und dafür eine ausreichende Anzahl von Fahrzeugen und Fahrpersonal bereit zu stellen, um voraussichtlich folgende Maßnahmen umzusetzen:

- Bündelung von Fahrgastwünschen zu einer optimierten, nicht an ein Liniennetz gebundenen Fahrtroute;
- vollflächiger Betrieb für das gesamte Stadtgebiet mit einer virtuellen Taktung von 10 Minuten bei einer maximal zulässigen Wartezeit von 20 Minuten und einer maximal zulässigen Umwegezeit von 10 Minuten;
- Fahrzeuge mit elektrischem Antrieb sowie geeignet und zugelassen für die Mitnahme von Rollstühlen, Rollatoren, Kinderwagen, großem Reisegepäck und Rollern.

b) **Taktverdichtungen auf allen Linien**

Das Verkehrsunternehmen hat eine teilweise oder durchgängige Taktverdichtung umzusetzen, bei welcher ein 20-Minuten-Takt den heutigen 30-Minuten-Takt und ein 40-Minuten-Takt den heutigen 60-Minuten-Takt ersetzen würde.

## **6. Infrastrukturnutzung, allgemeine Auskünfte und Informationen**

### **6.1. Infrastrukturnutzung**

Im Falle einer eigenwirtschaftlichen Antragstellung muss der eigenwirtschaftliche Betreiber für die Nutzung der Infrastruktur für die Buslinien mit dem jeweiligen Eigentümer und/oder Betreiber der Infrastruktur eine Nutzungsvereinbarung abschließen und hat für die Infrastrukturnutzung ein Entgelt zu entrichten.

Die für den Betrieb der Buslinien außerhalb des Gemeingebrauchs erforderliche Infrastruktur befindet sich im Eigentum der Stadt Schwabach. Mit dieser ist eine Nutzungsvereinbarung abzuschließen. Nähere Auskünfte zur Infrastrukturüberlassung, zur Nutzungsvereinbarung und zu Nutzungsentgelten gibt die unten angegebene Stelle.

### **6.2. Allgemeine Auskünfte und Informationen**

Allgemeine Auskünfte erteilt:

Stadt Schwabach  
Referat 5

Albrecht-Achilles-Str. 6/8  
91126 Schwabach

Auskünfte, die den beabsichtigten Auftragnehmer betreffen, erteilt

Stadtverkehr Schwabach GmbH  
Ansbacher Straße 14  
91126 Schwabach

Auskünfte, die den Verkehrsverbund bzw. die Verkehrsverbund Großraum Nürnberg GmbH betreffen, erteilt

Stadt Schwabach  
Referat 5  
Albrecht-Achilles-Str. 6/8  
91126 Schwabach

\*\*\*