

**Ergänzendes Dokument im Rahmen der Vorabbekanntmachung
nach Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 gemäß §8a Abs. 2
i. V. m. § 13 Abs. 2a Personenbeförderungsgesetz**

**für Buslinien im Linienbündel Stadtverkehr Rödental (VGN-Linien
1481 und 1482)**

in der Stadt Rödental

Aufgabenträger

Stadt Rödental

Bürgerplatz 1

96472 Rödental

Inhaltsverzeichnis

1. Erläuterungen zum Dokument.....	2
2. Leistungsumfang und Leistungsänderungen	2
2.1 Fahrpläne	3
2.2 Angebotsänderungen	4
2.3 Duldung von anderen Verkehren.....	4
3 Fahrzeuge	4
3.1 Fahrzeuge mit emissionsfreiem Antrieb.....	5
3.2 Ladung der Fahrzeuge mit Elektroantrieb.....	6
3.3 Ersatzfahrzeuge	6
3.4 Sauberkeit.....	7
3.5 Barrierefreiheit.....	7
3.6 Platzangebot	7
3.7 Digitale Fahrgastinformation.....	8
3.8 Haltewunschtasten	8
3.9 Busdesign und -kennzeichnung	8
3.10 Rechnergestütztes Betriebsleitsystem und Teilnahme an DEFAS Bayern.....	9
3.11 Fahrplandatenlieferungen an VGN GmbH und DEFAS Bayern	9
3.12 USB-Ladeplätze	10
4 Haltestellen	11
4.1 Fahrplankästen	11
4.2 Regelmäßige Kontrolle, Beseitigung von Schäden	12
5 Fahrpersonal	12
6 Tarif, Vertrieb, Sortiment, Kontrollen.....	14
6.1 Tarifierung und Verbundintegration.....	14
6.2 Elektronischer Fahrscheindrucker / Sortiment	15
6.3 Entwerfer.....	16
6.4 Verbundpassausstellung	16
6.5 Fahrausweiskontrollen	16
6.6 Vertriebsanreizregelung	16
6.7 eTicketing.....	17
7 Durchführung der Verkehrsleistung	19
7.1 Betriebsstätte/Betriebsleitstelle.....	19
7.2 Beschwerdemanagement.....	19
7.3 Anschlüsse.....	20
7.4 Betrieb, Verspätungs- und Störfallmanagement	20
7.5 Fundsachen	22
7.6 Fahrgastzählungen.....	22
8 Anlagen.....	23

1. Erläuterungen zum Dokument

Die Stadt Rödental als Aufgabenträger und damit zugleich zuständige Behörde i.S.d. Verordnung (EG) Nr. 1370/2007, beabsichtigt die wettbewerbliche Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrages über öffentliche Personenverkehrsdienste in einem Los für

- die Buslinien im Linienbündel Stadtverkehr Rödental

vorzunehmen.

Der Aufgabenträger hat entsprechend Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 eine Vorabbekanntmachung für den öffentlichen Dienstleistungsauftrag im EU-Amtsblatt veröffentlicht (<https://ted.europa.eu/de/notice/-/detail/445303-2026>). Diese definiert gemäß § 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG die mit dem beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards. Zudem legt die Vorabbekanntmachung fest, dass die Vergabe des Linienbündels Stadtverkehr Rödental **nur 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 unter Punkt C) zur Beschreibung der **Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards** auf das vorliegende Dokument.

Dieses ergänzende 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. Leistungsumfang und Leistungsänderungen

Diese Vorabbekanntmachung umfasst das Linienbündel Stadtverkehr Rödental, mit folgenden Linien:

Linienbündel Stadtverkehr Rödental

VGN-Linien:

1481: Mönchröden – Zentrum – Bahnhof – Waldsachen – Rothenhof
(Stadtbus Rödental Süd)

1482: Rosenau – Bahnhof – Zentrum – Unter-/Oberwohlsbach
(Stadtbus Rödental Nord)

Verkehrsleistung:

ca. 113.500 km p.a.

Laufzeit:

Die Laufzeit aller Linien beginnt gleichzeitig am 01.09.2028

Die Laufzeit aller Linien endet gleichzeitig am 31.08.2036.

Die oben ermittelte Verkehrsleistung basiert auf einem Normjahr (249 Werktage, Montag bis Freitag, davon 186 Schultage und 63 Ferientage; 53 Samstage; 63 Sonn- und Feiertage).

Den Verkehrsunternehmen wird dringend empfohlen, sich vorab intensiv mit den betrieblichen und verkehrlichen Bedingungen vor Ort vertraut zu machen.

Die Einhaltung der in Anlage 1 befindlichen Fahrpläne sowie der nachfolgend festgelegten Qualitätsstandards ist vom Verkehrsunternehmen über die gesamte Genehmigungslaufzeit auf eigene Kosten zu gewährleisten.

2.1 Fahrpläne

Die Fahrpläne zu den oben genannten Linien sind in Anlage 1 dargestellt. Die Abfahrtszeiten, der Linienweg und die Bedienung der vorgegebenen Haltestellen sind zwingend einzuhalten. Das Fahrplanangebot ist als Mindestangebot zu verstehen, von dem nach oben (d. h. mit zusätzlichen Fahrtangeboten) abgewichen werden darf. Alle Fahrten sind als fester Verkehr zu verstehen (d. h. ohne Anmeldeerfordernis) mit Ausnahme von Bedarfshaltestellen (im Fahrplan mit Verkehrshinweis „*“ = Bedarfshalt: 60 Minuten vor Fahrtantritt unter 09XXXXX anmelden).

2.2 Angebotsänderungen

Der ÖDA wird Regelungen beinhalten, wonach das Verkehrsangebot innerhalb des im ÖDA bestimmten Rahmens an sich ändernde Verkehrsbedürfnisse und an Beschlüsse der zuständigen Behörde sowie an andere veränderte Umstände (wie z. B. technische Entwicklungen, Belange des Umwelt- und Klimaschutzes) anzupassen ist. Die Änderungsrechte beziehen sich auf Art und Umfang sowie Qualität der Verkehrsdienste und auf Beförderungstarife. Dadurch können sich Änderungen sowohl hinsichtlich des Bestands und Verlaufs der Linien als auch hinsichtlich des Fahrplan- und Tarifangebots, hinsichtlich der Form der Bedienung (regulärer Linienbetrieb oder flexible Bedienungsformen) oder hinsichtlich weiterer Aspekte wie z. B. Fahrzeug- und anderer Qualitätsstandards ergeben. Demzufolge können sich die Linien ändern, neue Linien hinzukommen oder heutige Linien wegfallen. Die vom ÖDA erfasste Verkehrsmenge kann sich dabei reduzieren oder erweitern. Die Leistungsänderungen können auch zusätzliche Fahrten bzw. Verstärkerfahrten beinhalten. Erwartet wird die hierfür erforderliche Flexibilität des Unternehmens bei der Fahrplangestaltung.

2.3 Duldung von anderen Verkehren

Das Verkehrsunternehmen hat andere vom Aufgabenträger bestellte oder befürwortete Verkehre im jeweiligen Linienbündel zu tolerieren. Es verpflichtet sich, nicht gegen entsprechende Genehmigungsanträge Einspruch einzulegen bzw. gegen solche Verkehre vorzugehen.

3 Fahrzeuge

Hinsichtlich der Motorleistung des Fahrzeugs sind die topografischen und betrieblichen Gegebenheiten zu berücksichtigen, so dass im Linienverkehr die Fahrplanvorgaben erfüllt werden können.

Für alle Fahrzeuge (auch für Ersatzfahrzeuge) werden für die Verkehrsdurchführung folgende Anforderungen formuliert:

- Alle Fahrzeuge müssen mit den Steh- und Sitzplätzen haftpflichtversichert sein.
- Die nach der StVZO vorgeschriebenen Untersuchungen sind fristgerecht durchzuführen.
- Die Ausstattung der Fahrzeuge ist den Straßen- und Witterungsverhältnissen anzupassen. Spätestens zum 1. November und bis mindestens 30. April sind daher Winterreifen zur umfassenden Sicherstellung der Verkehrsdurchführung im Winter auszustatten. (Ganzjahresreifen entsprechen ausdrücklich nicht dieser Anforderung)

- Fahrzeuge, deren Abmessungen über den Werten eines Minibusses liegen, dürfen nur dann eingesetzt werden, wenn eine ordnungs- und fahrplanmäßige Befahrung der Strecken vom Verkehrsunternehmen gewährleistet werden kann.
- Die Temperatur in den Fahrzeugen ist der Witterung entsprechend für die Fahrgäste angenehm anzupassen.
- Lackierungen, Außen- oder Innenaufkleber sowie die vorgeschriebenen Informationen müssen beim täglichen Betriebsbeginn schadfrei und gut leserlich sein. Rostspuren an sichtbaren Stellen sind zu beseitigen, stumpfe, ausgeblichene Lackstellen auszubessern.

Die VGN-weit gültigen Qualitätsstandards sind im VGN-Assoziierungsvertrag u. a. für den Bereich der Fahrzeuge definiert und als Anlage 5 beigefügt. Sie gelten im Rahmen dieser Vorabbekanntmachung als Mindestkriterien, die keinesfalls unterschritten werden dürfen. Die detaillierten Anforderungen an Qualität und Ausstattung der Fahrzeuge sind in Anlage 2 zu diesem Dokument aufgeführt.

Sollte es dem Verkehrsunternehmen trotz einer im Anschluss an den Zuschlag unverzüglich erfolgenden Vornahme der Beschaffung von Fahrzeugen nicht möglich sein, zum Betriebsstart den Vorgaben der Leistungsbeschreibung entsprechende Fahrzeuge einzusetzen, darf er für bis zu drei Monate nach Zuschlagserteilung ohne Anwendung von Vertragsstrafen andere Fahrzeuge einsetzen, welche mindestens folgende Anforderungen an Minibusse gemäß den in Anlage 2 genannten Vorgaben erfüllen müssen:

- Einstieg Niederflur
- Mindestkapazität an Fahrgästen
- Klapprampe
- Mindestanzahl ausgewiesene Rollstuhlplätze
- alle Anforderungen der Kategorie Sicherheit
- ausreichend dimensionierte Heizungs- und Lüftungsanlage

Die Beweislast für die Ursächlichkeit der Verzögerung der Beschaffung liegt beim Verkehrsunternehmen. Der Aufgabenträger wird der Übergangszeit zum Einsatz anderer Fahrzeuge nur zustimmen, wenn das Verkehrsunternehmen nachweisen kann, dass er alle markt- und branchenüblichen Handlungen zur fristgerechten Beschaffung der Fahrzeuge unternommen hat.

3.1 Fahrzeuge mit emissionsfreiem Antrieb

Der Einsatz von Minibussen mit vollelektrischem Antrieb, kurz Elektrobussen, ist zulässig, aber nicht verpflichtend. Es gelten die gleichen Anforderungen wie für alle anderen Fahrzeuge gemäß Anlage 2. Darüber hinaus gelten für Elektrobusse folgende Anforderungen:

Das Nachladen des Energiespeichersystems muss durch die Rekuperation beim Bremsen und durch die Übernachtladung mittels einer Ladestation im Betriebshof oder einem anderen, dem Verkehrsunternehmen zur Verfügung stehenden Ort, zur Ladung der Fahrzeuge erfolgen. Zwischenladungen während des Fahrzeugumlaufs sind zwischen zwei Fahrgastfahrten möglich, wenn deren pünktliche Bedienung gewährleistet bleibt. Die Funktionsfähigkeit der Fahrzeuge und aller elektrischer (Zusatz-) Komponenten muss trotz Witterungseinflüssen, dem Kontakt zu Taumitteln/Laugen sowie unabhängig der Luftfeuchtigkeit gewährleistet sein. Für elektrische Geräte müssen mindestens alle sicherheitsrelevanten Bauteile auf einem Temperaturbereich von -25 °C bis +85 °C ausgelegt sein.

Die Ausstattung des Fahrzeugs mit einer fossil betriebenen Zusatzheizung zur Steigerung der elektrischen Reichweite unter anspruchsvollen Witterungsbedingungen ist zulässig.

Die Reichweite des Fahrzeugs muss die Anforderungen des Fahrplans erfüllen. Das Batteriespeichersystem muss eine über die gesamte Laufzeit des Linienbündels ausreichende verfügbare Energiemenge garantieren.

Der Einsatz von emissionsfreien Wasserstofffahrzeugen wäre ebenfalls möglich; für diese gelten die in diesem Abschnitt genannten technischen Ausführungen nicht.

3.2 Ladung der Fahrzeuge mit Elektroantrieb

Die Stadt Rödental stellt bei Bedarf die erforderliche Ladeinfrastruktur für die in diesem Linienbündel optional einsetzbaren Elektrobusse sowie Stellplätze (ohne Überdachung) bereit. Die Strombezugskosten trägt im Fall der Nutzung der durch die Stadt Rödental bereitgestellten Ladeinfrastruktur die Stadt Rödental selbst.

3.3 Ersatzfahrzeuge

Ersatzfahrzeuge müssen stets in einsatzbereitem Zustand verfügbar sein. Bei einem Ausfall von Fahrzeugen hat das Verkehrsunternehmen die Bereitstellung der Ersatzfahrzeuge auf der betroffenen Linie innerhalb von 60 Minuten ab Ausfallmeldung sicherzustellen.

Ersatzfahrzeuge müssen den gleichen Kriterien der Anlage 2 entsprechen wie das ausgefallene Regelfahrzeug. Die Bestimmung der Anzahl der Ersatzfahrzeuge obliegt der unternehmerischen Entscheidung des Verkehrsunternehmens. Diese ist grundsätzlich so zu bemessen, dass stets ein reibungsloser Betriebsablauf und die Einhaltung des Fahrplans gewährleistet sind.

3.4 Sauberkeit

Die Reinigung der Fahrzeuge liegt im Aufgabenbereich des Verkehrsunternehmens. Täglich müssen die eingesetzten Fahrzeuge vor Dienstbeginn innen frei von Müll, Schmierereien und Zerkratzen, Feuchtigkeit auf Böden sowie klebrigen Rückständen oder abfärbenden Mitteln sein. Die Scheiben müssen von innen und von außen sauber, gleichmäßig durchsichtig sowie frei von Fremdaufklebern oder Vandalismusschäden sein.

Bei gravierenden Verunreinigungen im Fahrzeuginnenraum während der Verkehrsdurchführung (z. B. bei Schneematsch) müssen diese so bald wie möglich (z. B. bei kurzer Standzeit) beseitigt werden. Entsprechende Hilfsmittel sind dafür vorzuhalten. Sollten Verunreinigungen das Betreten des Fahrzeuges oder die Benutzung der Sitze beeinträchtigen, sowie grober Müll (z. B. Getränkebehälter, Papier) im Fahrzeug liegen, so sind diese zu beseitigen, sobald dies möglich ist. Sollten Buspolster ausgetauscht werden müssen, so muss das neue Polster farblich identisch bzw. ähnlich der übrigen Polsterung sein.

Ausgesprochen grobe Verunreinigungen im Innenraum (z. B. Urin, Erbrochenes) sind unverzüglich zu reinigen bzw. der Bus auszuwechseln.

Folgende Reinigungsintervalle sind einzuhalten:

- Täglich: Müllbeseitigung am Boden und auf den Sitzen, Kehren des Bodens, bei groben Verunreinigungen (Schneematsch, ausgelaufene Getränke, Schmierereien, Rückstände, etc.) wischen des Bodens
- Monatlich: Grundreinigung der Fahrzeuge, Feuchtreinigung der Böden, Haltestangen, Fenster sowie Absaugen der Polster
- Halbjährlich: Grundreinigung der Polster
- Nach Bedarf: Außenreinigung sowie außerordentliche Verschmutzungen
- Defekte bzw. aufgeschlitzte Sitze müssen umgehend, spätestens nach drei Tagen repariert bzw. ausgetauscht werden.

3.5 Barrierefreiheit

Für die Fahrten im festen Verkehr sind Minibusse in Low-Entry- oder Niederflurbauweise (vgl. Anhang 2) einzusetzen.

3.6 Platzangebot

Das Verkehrsunternehmen hat ein ausreichendes Platzangebot sicher zu stellen. Dafür sind entsprechende Mindestkapazitäten der einzusetzenden Fahrzeuge vorzusehen. Die Dimensionierung des Platzangebotes (Sitz- und Stehplätze) ist an der zu erwartenden Fahrgast-

menge auszurichten. Ziel ist die Ausstattung der Fahrzeuge mit möglichst hoher Sitzplatzanzahl unter Beachtung ausreichender Bequemlichkeit und den vorgegebenen Stellflächen für die Barrierefreiheit.

3.7 Digitale Fahrgastinformation

Details und Anforderungen zu den digitalen, automatisierten Fahrgastinformationen außen (z. B. digitale Fahrtzielanzeiger) und innen (optische Anzeigen und akustische Ansagen) sind in Anlage 2 (Fahrzeuganforderungen) bzw. Anlage 3.3 zu diesem Dokument enthalten.

3.8 Haltewunschtasten

Haltewunschtasten müssen stets funktionsfähig, im Fahrgastraum gut erreichbar und kontrastreich ausgeführt sein (Erkennbarkeit für sehbehinderte Fahrgäste). Insbesondere für mobilitätseingeschränkte Personen (z. B. im Rollstuhl sitzende, gehbehinderte oder kleinwüchsige Fahrgäste) müssen die Haltewunschtasten leicht erreichbar sein; dies gilt auch für die Sondernutzungsfläche.

3.9 Busdesign und -kennzeichnung

Alle Fahrzeuge müssen den Anforderungen an Design und Kennzeichnung entsprechen. Die detaillierte Gestaltungsvorgabe zum Busdesign ist den Anlagen 3.1 und 3.2 zu diesem Dokument zu entnehmen. Abweichungen vom Fahrzeugdesign auf Grund der Beschaffung von Fahrzeugen verschiedener Hersteller und Typen sind nur nach Rücksprache mit dem Aufgabenträger gestattet.

Kommerzielle Fremd- und Eigenwerbung außen bei Minibussen ist entsprechend dem VGN-Busdesign grundsätzlich nur in Absprache mit dem Aufgabenträger zulässig, wobei maximal die Seitenflächen hinter dem 2. Radkasten sowie die Heckscheibe mittels einer Lochfolie mit Werbung gestaltet sein darf. Nicht zulässig ist Werbung mit den Inhalten Nikotinwaren, alkoholische oder andere berauschende Mittel, politische oder religiöse Aktivitäten, sexuelle oder Geschlechter- bzw. andere Gruppendiskriminierung.

Alle genannten Anforderungen gelten auch für Fahrzeuge von Subunternehmen.

3.10 Rechnergestütztes Betriebsleitsystem und Teilnahme an DEFAS Bayern

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich zur Teilnahme an DEFAS Bayern¹, welches im Auftrag der Bayerischen Eisenbahngesellschaft (BEG) betrieben wird. Hierzu ist ein Datenüberlassungsvertrag mit der BEG abzuschließen (s. Anlagen 8.1 und 8.2). 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 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.

Der Aufgabenträger erhält vom Verkehrsunternehmen auf Wunsch aufbereitete Daten aus dem RBL/ITCS-System zum Beschwerdemanagement, zur Abrechnung von Bedarfsfahrten sowie Fahrgastzählungen kostenlos zur Verfügung gestellt.

3.11 Fahrplandatenlieferungen an VGN GmbH und DEFAS Bayern

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

Die Datenlieferung² hat zu erfolgen an

- **DEFAS Bayern** zur Versorgung der VGN Fahrplanauskunft und
- die **VGN GmbH** zur Versorgung der Tarif- und Printdaten (z. B. Linien- und Aushangfahrpläne, Linienverlaufspläne im Internet).

¹ Durchgängiges Elektronisches Fahrgastinformations- und Anschlusssicherungs-System Bayern

² siehe auch Anlagen 8.1, 8.2 und 8.3

Neben den unterschiedlichen Vorlaufzeiten für die Datenbereitstellung für DEFAS Bayern und für die VGN GmbH sind zudem stets die unterschiedlichen Vorlaufzeiten für die Datenbereitstellung zum Jahresfahrplanwechsel im Dezember und unterjährigen Datenlieferungen zu unterscheiden. Daher gilt:

- Für die **Datenlieferung zum Jahresfahrplanwechsel** müssen die Daten spätestens
 - bis zum 15. Oktober eines Kalenderjahres an die VGN GmbH geliefert sein und
 - bis zum 31. Oktober eines Kalenderjahres an DEFAS Bayern.
- Bei **unterjährigen Datenlieferungen** sind die Daten bei Bekanntwerden von Fahrplanänderungen mit angemessener Vorlaufzeit
 - von 14 Tagen an DEFAS Bayern zu senden,
 - von 21 Tagen vor dem Inkrafttreten an die VGN GmbH (zur fristgerechten Vor-Veröffentlichung von Linienausdrucken und Aushangfahrplänen im Internet) **bzw.**
 - von 5 Wochen, vor dem Inkrafttreten an die VGN GmbH, wenn die Daten in Printmedien (als gedruckte Fahrpläne) veröffentlicht werden sollen.

Der unter 3.10 beschriebene Datenüberlassungsvertrag beinhaltet auch jene einzuhaltenden Fristen und Vorlaufzeiten für Datenlieferungen bei Fahrplanänderungen.

Zum Fahrplanwechsel müssen neue Soll-Fahrplandaten zum von der VGN GmbH vorgegebenen Zeitpunkt in einem standardisierten, maschinenlesbaren Datenformat (VDV 452, DINO, Infopool etc.) an diese geliefert werden. Auch Echtzeitdaten sind in einem von der BEG vorgegebenen, maschinenlesbaren und standardisierten Datenformat (z. B. VDV 454) an DEFAS zu übermitteln. Zur Versorgung von DFI-Anzeigern sind ebenfalls Standardschnittstellen (z. B. VDV 453) zu implementieren.

Um den Datenaustausch zwischen dem Fahrplansystem des Verkehrsunternehmens und des VGN sowie DEFAS gegen Zuordnungsfehler abzusichern, muss das Verkehrsunternehmen globale **ID's für Haltestellen und Steige** (deutschlandweit einheitliche Haltestellen-ID's = DHID) in den Fahrplandaten übermitteln. Die DHID's werden für das Verbundgebiet ausschließlich von der VGN GmbH erstellt und vergeben. Entsprechend sind vor der Datenlieferung die benötigten DHID's bei der VGN GmbH zu erfragen. Bei neuen oder zu ändernden Haltestellen / Steigen (Masten) sind die DHID's grundsätzlich erst bei der VGN GmbH zu beantragen bzw. mit ihr abzustimmen (vgl. Punkt 4).

Jede Haltestelle im zugelieferten Fahrplandatensatz des Verkehrsunternehmens muss richtungsbezogen je Straßenkante in unterschiedliche Steige (Masten) aufgliedert sein.

3.12 USB-Ladeplätze

In allen Minibussen sind mindestens 2 USB-Ladeplätze vorzusehen. Diese stehen den Fahrgästen kostenlos zur Verfügung. Die Erreichbarkeit der USB-Ladeplätze von verschiedenen Fahrgastplätzen aus muss ebenfalls gegeben sein. Wenn verfügbar, ist USB-C als Standardladeanschluss zu verbauen.

4 Haltestellen

Die gesamte Haltestellenausstattung gem. § 32 BOKraft (Haltestellenmast, Haltestellenzeichen (Zeichen 224 StVO) und Fahrplanaushangkasten) des Linienbündels Stadtverkehr Rödental ist Eigentum der Stadt Rödental und wird dem Betreiber zur (Mit-)benutzung zur Verfügung gestellt.

Es dürfen nur Haltestellen und deren Bezeichnung aus dem zentralen VGN-Haltestellenverzeichnis verwendet werden. Hierbei ist immer die korrekte Identifikationsnummer zu verwenden. Neue Haltestellen, Namensänderungen, Umbenennungen, Auflösungen und Verlegungen von Haltestellen müssen zwingend vorab mit der VGN GmbH und dem Aufgabenträger abgestimmt werden. Auf der VGN-Website kann dazu weiterführendes Material unter folgendem Link abgerufen werden www.vgn.de/jaehrliche_fahrplaninformationen/regeln_richtlinien/, Rubrik Nr. 8 „Lage von Haltestellen und Steigen in Karten des VGN“. Hierzu ist ein Zugang zur VGN-Profiaskunft notwendig, der bei der VGN GmbH unter profiauskunft@vgn.de kostenfrei beantragt werden kann.

4.1 Fahrplankästen

Das Verkehrsunternehmen ist für die Bestückung der Haltestellen mit den aktuellen Fahrplänen und auch sonstigen VGN-Informationen (Liniennetzplan oder aktuelle Preistabelle, Benutzungshinweis Bedarfsverkehre, ansonsten auch zeitlose VGN-Eigenwerbung) verantwortlich. Diese können kostenlos unter shop@vgn.de bestellt werden. Preistabellen und Werbematerialien sind stets aktuell zu halten.

Für den Druck der haltestellenbezogenen Aushangfahrpläne ist das Verkehrsunternehmen verantwortlich. Bei unterjährigen Fahrplanänderungen müssen die Aushangfahrpläne im VGN-Layout zum Zeitpunkt des Inkrafttretens ausgetauscht werden, ansonsten erfolgt der Austausch jeweils rechtzeitig zum allgemeinen jährlichen Fahrplanwechsel im Dezember. Auch für den Fall, dass sich keine Fahrplanänderungen ergeben, ist zum Fahrplanwechsel ein neuer Fahrplan auszuhängen. Der Aushang eines klassischen Linien-Fahrplanausdrucks aus dem Fahrplanbuch ist nicht gestattet. Die Aushangfahrpläne sind über die VGN-Website unter dem Link www.vgn.de/netz-fahrplaene/linien/ erhältlich (kostenloser Zugang zur Profiauskunft kann unter profiauskunft@vgn.de beantragt werden). Leere Fahrplankästen sind nicht zulässig, auch nicht halbseitig leere.

Die Service-Telefonnummer des Verkehrsunternehmens muss gut sicht- und lesbar angebracht werden (i. d. R. auf dem Aushangfahrplan).

4.2 Regelmäßige Kontrolle, Beseitigung von Schäden

Haltestellen und Aushänge sind vom Verkehrsunternehmen mindestens jährlich zu kontrollieren (Beschädigung, fester Stand, Erkennbarkeit). Schäden, Verschmutzungen, Beschmierungen und Fremdaufkleber sind dem Aufgabenträger zu melden. Unleserliche Fahrpläne oder Fahrgastinformationen sind umgehend auszutauschen.

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.

5 Fahrpersonal

Für das Fahrpersonal kommt die Durchführungsrichtlinie (DFR) zum Assoziierungsvertrag „Qualitätsstandards und -kontrollen im Verkehrsverbund Großraum Nürnberg“ (s. Anlage 5 zu diesem Dokument) zur Anwendung.

Der zwischen dem Landesverband Bayerischer Omnibusunternehmer (LBO) und der Gewerkschaft Verdi abgeschlossene Lohntarifvertrag Nr. 31 wurde vom Bayerischen Staatsministerium für Arbeit und Soziales, Familie und Integration für allgemeinverbindlich erklärt. Diese Allgemeinverbindlichkeitserklärung (AVE) ist auf die OmnibusfahrerInnen der Lohngruppe 2aa bis 2ad beschränkt. Die Rechtsnormen dieses Tarifvertrags gelten daher als Mindestniveau auch für alle bisher nicht tarifgebundenen ArbeitgeberInnen und ArbeitnehmerInnen innerhalb des sachlichen und räumlichen Geltungsbereichs des Tarifvertrags.

Der Aufgabenträger weist an dieser Stelle auch darauf hin, dass zum 1. Januar 2015 das Mindestlohngesetz (MiLoG) vom 11. August 2014 (BGBl. I S. 1348) in Kraft getreten ist.

Anforderungen an das Fahrpersonal

Das vom Verkehrsunternehmen eingesetzte Fahrpersonal muss die erforderliche Fahrerlaubnis besitzen. Kenntnis und Beachtung aller für den Fahrdienst relevanten Vorschriften und Gesetze sind verpflichtend.

Folgende Anforderungen für das Fahrpersonal müssen erfüllt werden:

- **Erscheinungsbild, Verhalten und Umgang mit Fahrgästen**
 - gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild mit branchenüblicher Kleidung (nicht zulässig sind kurze Hosen und/oder schulterfreie T-Shirts).

- höflicher und besonnener Umgang mit den Fahrgästen insbesondere in Stress- und Eskalationssituationen
 - Umsichtigkeit gegenüber Fahrgästen, die an der Haltestelle warten bzw. heraneilen oder die den Haltewunsch signalisiert haben
 - ausreichende deutsche Sprachkenntnisse (mindestens Sprachniveau B1 nach dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen – GER)
 - Einhaltung allgemeiner Verhaltensregeln im Linienverkehr (kein Rauchen, Alkohol- oder Drogenkonsum; Telefonieren nur aus betrieblich erforderlichen Gründen über Lautsprecherfunktion bzw. an Endhaltestellen)
 - rechtzeitiges Ankündigen von Haltestellen bei Ausfall der digitalen Anzeigen
 - Information der Fahrgäste bei Änderungen im Betriebsablauf
 - ausgeglichene, vorausschauende Fahrweise ohne ruckartiges Anfahren oder plötzliches Abbremsen (Ausnahme nur in Gefahrensituationen)
 - besondere Verantwortung für Kinder und Jugendliche (Dies bedeutet u. a., dass Kinder und Jugendliche bei fehlenden Fahrausweisen, bei Dunkelheit oder schlechter Witterung bzw. bei der letzten Fahrt am Tag nicht von der Beförderung ausgeschlossen werden. Eine Klärung der Fahrscheingültigkeit bzw. -existenz sowie ggf. der erforderlichen Maßnahmen zu Fahrgeldentrichtung haben im Nachgang zu erfolgen.)
 - Prüfung, ob eingestiegene Fahrgäste vor der Abfahrt von der Haltestelle die Möglichkeit haben, sich sicheren Halt bzw. eine Sitzmöglichkeit zu verschaffen
 - Einleitung folgender Maßnahmen, wenn Fahrgäste durch andere Fahrgäste belästigt werden: Informieren der Leitstelle, Aufforderung zum Verlassen des Buses und ggf. Hinzuziehung der Polizei
 - unverzügliche Meldung von Schäden, Verunreinigungen usw. an den Haltestellen an die Betriebsleitstelle und von dort an den Aufgabenträger
 - Ermöglichung der Fahrradmitnahme im Busverkehr, soweit es die Betriebslage zulässt
 - Ausschluss der Beförderung von mitgeführten Hunden oder anderen Haustieren, wenn diese Fahrgäste belästigen, schädigen oder verletzen.
- **Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen**
 - sensibler Umgang mit mobilitätseingeschränkten Fahrgästen, wie z. B. Hilfsbereitschaft beim Ein- und Ausstieg (umfasst ausdrücklich alle Personen mit Einschränkungen, welche eine eigenständige, selbstbestimmte, unabhängige und sichere Nutzung des ÖPNV nicht ermöglichen)
 - bordsteinnahes Anfahren von Haltestellen, insbesondere bei Hochborden
 - passgenaues Halten bei taktilen Leitfeldern, um Einstieg zu erleichtern
 - Einschalten der Kneeling-Funktion falls vorhanden und bei Bedarf

- unmissverständliches Erfragen des Bedarfs nach einer Einstiegshilfe bei Fahrgästen mit Rollstühlen, Rollatoren bzw. Kinderwagen und Einsetzen derselben
 - Sichtkontrolle des Fahrausweises ist bei mobilitätseingeschränkten Personen auch auf größere Entfernung ausreichend, wenn sich die betreffende Person einen Sitzplatz gesucht hat.
 - Bei Personen mit Rollstuhl auf Möglichkeiten der Befestigung und Absicherung hinweisen und ggf. dabei unterstützen.
- **Kenntnisse**
 - ausreichende Kenntnisse über VGN-Beförderungsbedingungen, VGN-Tarif und Fahrscheinsortiment
 - Fähigkeit zu Fahrausweis-Sichtkontrollen
 - Fähigkeit zu Fahrplan- und Tarifauskünften
 - ausreichende Kenntnis der Linienstrecken, Umsteigepunkte und ggf. gesicherte Anschlüsse
 - ausreichende Kenntnis einschlägiger Bestimmungen der gesetzlichen Vorschriften zum Fahrbetrieb (StVO, PBefG, BOKraft) sowie zur Unfallverhütung

Es wird vorausgesetzt, dass das Fahrpersonal regelmäßig (d. h. mindestens einmal pro Jahr) geschult wird, z. B. Ortskunde, Tarife, Fahrsicherheitstraining, Verhalten gegenüber Fahrgästen, Deeskalationstraining.

6 Tarif, Vertrieb, Sortiment, Kontrollen

Nähere Auskünfte zum VGN-Tarif, zu Vertriebsfragen, zu VGN-Qualitätsstandards, zur Einnahmenaufteilung, zur anteiligen Vergütung des ungedeckten Aufwands der Verbundgesellschaft und zu Verkehrserhebungen erteilt die VGN GmbH, Rothenburger Str. 9, 90443 Nürnberg unter der E-Mail-Adresse info@vgn.de bzw. telefonisch unter 0911/27075-0.

6.1 Tarifierung und Verbundintegration

Auf den Linien des Linienbündels Stadtverkehr Rödental kommt ausschließlich der VGN-Tarif zur Anwendung. Dies gilt auch für die Durchtarifierung zu anderen VGN-Verkehrsmitteln. Ebenso hat das Verkehrsunternehmen die Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des VGN anzuwenden, einzusehen unter <https://www.vgn.de/regelungen/>. Die geplante Eintarifierung, ist in Anlage 9 dargestellt.

Das Verkehrsunternehmen hat den VGN-Assoziierungsvertrag (s. Anlage 5 zu diesem Dokument) zu unterschreiben, sofern er nicht Gesellschafter der VGN GmbH ist.

6.2 Elektronischer Fahrscheindrucker / Sortiment

Das Verkehrsunternehmen verkauft in den Fahrzeugen über elektronische Fahrscheindrucker mindestens folgende Fahrausweise und, sofern nicht separat genannt, in allen Preisstufen:

- Einzelfahrkarten
- Mehrfahrtenkarten (4er-Ticket, 10er-Streifenkarte)
- TagesTickets (Solo und Plus)
- MobiCards (7-Tage-MobiCard, 31-Tage-MobiCard, 9-Uhr-MobiCard)
- Solo 31
- Wochen- und Monatswertmarken Schüler/Ausbildung
- Bayern-Tickets (Deutschlandtarif)
- 365-Euro-Ticket VGN für Auszubildende, Schülerinnen und Schüler

Etwaige Erweiterungen des VGN-Tarifsortiments sowie Strukturweiterungen bzw. -änderungen sind zu berücksichtigen.

Im Fahrscheindrucker sind alle Orte der bedienten Linie sowie mindestens die vom Aufgabenträger vorgegebenen häufig nachgefragten Zielorte zu hinterlegen. Mit dem Fahrscheindrucker müssen aber auf Anfrage die Fahrscheine aller Preisstufen ausgegeben werden können, auch wenn kein Zielort hinterlegt ist.

Es sind die Standards für die Verkehrsunternehmen im VGN für die Verwendung von Fahrausweispapier entsprechend Anlage 5 zum Assoziierungsvertrag (s. Anlage 5 zu diesem Dokument) genauso zu beachten wie Aufbau und Prüfmerkmale zu VGN-Fahrausweisen (vgl. Anlage 6 zu diesem Dokument).

Defekte Fahrscheindrucker müssen unverzüglich ausgetauscht werden. Daher hat das Verkehrsunternehmen stets ein Ersatzgerät vorzuhalten. Noffahrscheine dürfen nur ausnahmsweise verkauft werden. Die Kosten hat der Verkehrsunternehmer zu tragen.

Das Hintergrundsystem der Fahrscheindrucker ist nach GoBS (= Grundsätze ordnungsmäßiger DV-gestützter Buchführungssysteme) und revisionssicher zu gestalten.

6.3 Entwerter

Die Anzahl der Fahrausweis-Entwerter in regelmäßig eingesetzten Fahrzeugen ist Anlage 2 zu diesem Dokument zu entnehmen. Entwerter sind stets funktionsfähig zu halten. Die Informationen, die der Stempelaufdruck enthalten muss, sind Anlage 6 zu diesem Dokument (Aufbau und Prüfmerkmale VGN-Fahrausweise) zu entnehmen.

6.4 Verbundpassausstellung

Das Verkehrsunternehmen stellt die direkt bei ihm beantragten Verbundpässe aus und händigt diese dem Kunden aus bzw. schickt ihm den Verbundpass zu. Kunden abzuweisen und zu veranlassen, bei einem anderen Verkehrsunternehmen den Verbundpass zu beantragen, ist nicht zulässig. Dies gilt auch für digital eingegangene Anträge, mit der Abweichung, dass die Ausgabe der Pässe digital erfolgt, so dass die Regelung zur Ausgabe an dieser Stelle entfällt.

6.5 Fahrausweiskontrollen

In den Fahrzeugen sind Fahrgäste in geeigneter Form über jederzeit mögliche Fahrausweiskontrollen zu informieren. Bei Bedarf werden entsprechende Aufkleber von der VGN GmbH zur Verfügung gestellt. Die Richtlinien zur Durchführung von Fahrausweiskontrollen (Assoziierungsvertrag Anlage 3) sind dem Dokument als Anlage 5 beigefügt und zu beachten. Der Aufgabenträger erhält vom Verkehrsunternehmen die Ergebnisse der Kontrollen kostenfrei und unaufgefordert.

6.6 Vertriebsanreizregelung

Im VGN wurde am 24.06.2021 in der Gesellschafterversammlung die „Umsetzung einer Vertriebsanreizregelung im VGN“ beschlossen. Diese Regelung ist ein Konzept zur solidarischen Aufteilung der Vertriebskosten der Verbundunternehmen sowie zur wettbewerbskonformen Ausgestaltung des Vertriebs. Dabei findet ein finanzieller Ausgleich statt von den Verkehrsunternehmen, deren Einnahmeanspruch die erzielten Verkaufseinnahmen übersteigt, hin zu den Verkehrsunternehmen, deren erzielten Verkaufseinnahmen über dem Einnahmeanspruch liegen. So wird zum einen eine gerechtere Verteilung des heterogenen Vertriebsaufwandes unter den Verbundpartnern im Verkehrsverbund ermöglicht und zum anderen Klarheit im Genehmigungs- oder Ausschreibungswettbewerb geschaffen. Sie dient auch als Anreizregelung für durchgängig qualitativen Kundenservice.

Die Differenz zwischen den eigenen Fahrgeldeinnahmen und den zustehenden Einnahmeansprüchen unterliegt dieser Vertriebsanreizregelung in Höhe von 2 % bis zum 01.01.2029

und ab 01.01.2029 in Höhe von 3 – 4 % entsprechend Beschluss 7/1/2019 der VGN-Gesellschafterversammlung vom 11.04.2019 und Beschluss 9/1/2019 des VGN-Grundvertragsausschusses vom 07.05.2019.

Die Einnahmenezuscheidung aus dem Verbundtarif erfolgt durch ein nachfrageorientiertes Verfahren, das in Anlage 4 zum Assoziierungsvertrag beschrieben wird (s. Anlage 5 zu diesem Dokument).

6.7 eTicketing

Kontrolle von eTickets inkl. Ausführung von Aktionen

Im VGN werden Tarifprodukte durch die Verkehrsunternehmen über verschiedene Vertriebskanäle in wachsendem Umfang auch als eTickets in folgenden Varianten vertrieben bzw. anerkannt:

- auf kontaktlosen Chipkarten gem. des deutschlandweit etablierten Branchenstandards VDV Kernapplikation (VDV-KA)
- als VDV-Barcode gem. des Standards VDV-KA (u. a. Handyticket)
- als VDV-MOTICS Barcode gem. des Standards VDV-KA (u. a. Handyticket)
- als UIC-Barcode gemäß UIC 918-3* und 918-9* (u. a. Handyticket)

Gemäß Beschluss der Verbundgremien müssen alle eTickets in den vorstehenden Varianten verbundweit von jedem Verkehrsunternehmen elektronisch kontrolliert werden. Im Rahmen der elektronischen Kontrolle müssen auch Aktionen gemäß Aktionsmanagement des Standards VDV-Kernapplikation ausgeführt werden.

Das Verkehrsunternehmen hat daher die elektronische Kontrolle in seinen Fahrzeugen und in den IT-Systemen in seinem Verantwortungsbereich sicherzustellen. Es hat dazu in den logischen Rollen gemäß VDV-KA als Dienstleister und ausführender Kundenvertragspartner im Aktionsmanagement alle zur gesicherten elektronischen Kontrolle von eTickets in allen vorstehenden Varianten und zur Ausführung von Aktionen erforderlichen Hard- und Softwarekomponenten in einem Produktivsystem sowie in einem gesonderten Testsystem vorzuhalten und zu betreiben. Diese Systeme müssen alle dazu erforderlichen Funktionalitäten und Schnittstellen inkl. einer Schnittstelle zur Anbindung an das entsprechende Prozessintegrationssystem (PRIS) des VGN als Produktiv- und Testsystem umfassen.

Als Zulassungsvoraussetzung für die eKontrolle im VGN ist durch das Verkehrsunternehmen ein Zertifizierungsverfahren des VGN zur eKontrolle zu durchlaufen. Damit ist der Nachweis zu erbringen, dass alle relevanten Vorgaben der VDV-KA und des VGN eingehalten werden. Erst nach erfolgreicher Zertifizierung ist es dem Verkehrsunternehmen gestattet, die oben genannten Tätigkeiten der eKontrolle im VGN durchzuführen.

Hierzu sind die detaillierten funktionalen und technischen Anforderungen gemäß Anlage 7 („Ausschreibungsvorgabe für elektronische Chipkartenleser“) durch das Verkehrsunternehmen zu erfüllen. Die umzusetzenden VDV-KA Anwendungsfälle in Abhängigkeit der Rollen gem. VDV-KA können beim VGN erfragt werden. Alle anfallenden Kosten der Beschaffung und Bereitstellung, der Test und des Betriebs der erforderlichen Test- und Produktivsysteme inkl. der Systemanbindung an das PRIS des VGN sind durch das Verkehrsunternehmen zu tragen.

Im VGN ist neben der üblichen Kontrolltechnik eine Smartphone Kontroll-App für Barcode-Tickets und Chipkarten verfügbar. Verkehrsunternehmen erhalten dadurch die Möglichkeit, mobile Kontrollen mittels Smartphone durchzuführen. Die Lizenzkosten der App, das entsprechende Hintergrundsystem sowie dessen laufenden Wartungs- und Betriebskosten werden dabei vom VGN getragen. Die Verkehrsunternehmen müssen bei der Smartphonewahl sicherstellen, dass die Schreib- und Leseinheit (NFC Schnittstelle des Smartphones) mit kontaktlosen Chipkarten nach ISO/IEC 14443 Typ A und B, ISO 7810 und ISO/IEC 7813 sowie mobile Endgeräte mit NFC-Schnittstelle gemäß ISO/IEC 18092 bzw. ISO/IEC 21481 bidirektional kommunizieren können. Weitere notwendige Beistellungen (z.B. Bluetooth-Dongle mit Sicherheitsmodul (SAM) gem. VDV-KA) werden vom VGN kostenfrei im Rahmen einer Nutzungsvereinbarung zur Verfügung gestellt.

Vertrieb von eTickets

Es steht den Verkehrsunternehmen frei, eTickets des VGN-Tarifs auf kontaktlosen Chipkarten gem. dem deutschlandweit etablierten Branchenstandard VDV Kernapplikation (VDV-KA) oder mit VDV-Barcodes gem. dem Standard VDV-KA zu vertreiben. Dabei sind die im VGN vereinbarten Medien für einzelne Sortimente zu beachten.

Sobald durch das Verkehrsunternehmen neben der Kontrolle von eTickets auch der Vertrieb von eTickets in einer der vorstehenden Varianten als Kundenvertragspartner erfolgen soll, sind durch das Verkehrsunternehmen alle gemäß VDV-KA erforderlichen Hard- und Softwarekomponenten in einem Produktivsystem sowie in einem gesonderten Testsystem für die logischen Systeme KVP-System und KVP-Terminals vorzuhalten und zu betreiben. Diese Systeme müssen alle dazu erforderlichen Funktionalitäten und Schnittstellen inkl. einer Schnittstelle zur Anbindung an das entsprechende Prozessintegrationssystem (PRIS) des VGN als Produktiv- und Testsystem umfassen. Die spezifischen Vorgaben des VGN zur Ausgabe und Verwaltung von VGN-Tarifprodukten als eTickets sind dabei einzuhalten.

Hierzu sind die detaillierten funktionalen und technischen Anforderungen gemäß Anlage 7 („Ausschreibungsvorgabe für elektronische Chipkartenleser“) durch das Verkehrsunternehmen zu erfüllen. Alle dazu anfallenden Kosten der Beschaffung und Bereitstellung, der Test und des Betriebes der erforderlichen Test- und Produktivsysteme inkl. der Systemanbindung an das PRIS des VGN sind durch das Verkehrsunternehmen zu tragen.

7 Durchführung der Verkehrsleistung

7.1 Betriebsstätte/Betriebsleitstelle

Eine vom Verkehrsunternehmen zu führende Betriebsstätte darf maximal 50 km Fahrstrecke von der nächstgelegenen Haltestelle des Linienbündels entfernt sein. Hier muss ein Betriebsleiter nach §4 BOKraft oder eine Person vergleichbarer Fach-, Entscheidungs- oder Handlungskompetenz bestellt sein.

Das Verkehrsunternehmen hat eine Betriebsleitstelle in einem Umkreis von 50 km Fahrstrecke von der nächstgelegenen Haltestelle des Linienbündels zu benennen, die während und 30 Minuten vor der gesamten Betriebszeit ständig telefonisch bzw. über Betriebsfunk erreichbar ist und befugt ist, bei Betriebsstörungen über deren Behebung zu entscheiden und ggf. Maßnahmen zur Sicherung der Weiterbeförderung der Fahrgäste anzuordnen. Das Fahrpersonal ist kurzfristig über die aktuelle Verkehrssituation zu informieren. Dies umfasst auch die Überwachung der Anschlusssicherung Bus/Zug und Bus/Bus. Zu den sonstigen Betriebszeiten der Verkehre ist ein Bereitschaftsdienst mit Handlungskompetenz und Mobilfunkerreichbarkeit vorzuhalten.

Das Verkehrsunternehmen stellt die telefonische Erreichbarkeit eines Ansprechpartners für die Fahrgäste während und 30 Minuten vor der der gesamten Betriebszeit sicher. Außerdem ist eine E-Mail-Adresse für die Kundenkommunikation einzurichten und im Internetauftritt des Verkehrsunternehmens anzugeben. Telefonnummer und E-Mail-Adresse sind an die VGN GmbH zu übermitteln, so dass diese auf den haltestellenbezogenen Aushangfahrplänen kommuniziert werden können.

7.2 Beschwerdemanagement

Die Annahme und Bearbeitung von Anregungen der Fahrgäste liegt im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens. Dieses hat hierfür hat 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. Bei Beschwerden ist innerhalb von drei Tagen ein erster Kontakt aufzunehmen und diese sind innerhalb von zwei Wochen abschließend zu bearbeiten. Dem Aufgabenträger ist die im Rahmen des Qualitätsberichts dokumentierte Aufnahme und Bearbeitung der Beschwerden zur Verfügung zu stellen.

7.3 Anschlüsse

Die in den Anschlussleisten der Fahrpläne dargestellten Verbindungen stellen die einzuhaltenden Anschlüsse dar. Für diese Anschlüsse gilt, dass bei Verspätungen von Zügen (als Zubringer) der Bus im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten mindestens bis zu fünf Minuten nach fahrplanmäßiger Abfahrt wartet, sofern dies umlauftechnisch möglich ist. Die fahrplanmäßig letzte Umsteigebeziehung muss gesichert sein.

7.4 Betrieb, Verspätungs- und Störfallmanagement

Das Verkehrsunternehmen hat die vorgegebenen Fahrpläne einzuhalten und einen pünktlichen Betrieb zu gewährleisten. Verfrühte Abfahrten sind an keiner Haltestelle zulässig. Die Fahrzeiten gelten als eingehalten, wenn die Fahrgäste nicht später als 5 Minuten über der Zeit an ihrer Ziel- oder Umsteige-Haltestelle ankommen.

Vom Unternehmen ist der vorgegebene Linienweg zwingend einzuhalten und darf nur in Sonderfällen (z. B. Unbefahrbarkeit von Straßenabschnitten) auf dem kürzest möglichen Weg verlassen werden.

Wettermeldungen, die Einfluss auf einen problemlosen Betriebsablauf haben, sind vorausschauend zu beurteilen und mit dem Aufgabenträger abzustimmen. Bei notwendiger Betriebseinstellung ist der Aufgabenträger unverzüglich zu benachrichtigen.

Im Falle von Baustellen ist das Verkehrsunternehmen für das Umleitungsmanagement zuständig und muss dabei den Aufgabenträger einbeziehen.

Alle Fahrzeuge sind für einen reibungslosen Betriebsablauf mit Funk oder ähnlichen Kommunikationsmitteln auszustatten, um eine notwendige Kommunikation zwischen den Fahrzeugen sowie zur Betriebsleitstelle sicherstellen zu können.

Bei allen relevanten Betriebsstörungen – unabhängig von der Dauer bzw. des Zeitvorlaufs – ist das Verkehrsunternehmen verpflichtet Fahrgäste, Aufgabenträger und Verbundgesellschaft unverzüglich zu informieren. Die Verbundgesellschaft prüft, ob die Störungsmeldung in die elektronische Fahrplanauskunft des VGN eingestellt werden kann.

Im Detail sind folgende Regelungen stets einzuhalten:

a) Absehbare Betriebsstörungen und Änderungen zum Normalfahrplan

Als absehbare Betriebsstörungen und Änderungen zum Normalfahrplan gelten z. B. geplante Umleitungen, Baustellen, unterjährige Veränderungen des Verkehrsangebotes, die acht Tage oder länger vorab bekannt sind. Dabei hat sich das Verkehrsunternehmen stets mit dem Aufgabenträger und dem Sachgebiet Fahrplan der VGN GmbH abzustimmen und folgendes Vorgehen zu befolgen:

- **Datenübermittlung**

- Es sind Ersatz-/Baustellenfahrpläne zu erstellen. Hierbei sind Schulanfangs- und -endzeiten sowie Anschlussbeziehungen weiterhin zu beachten.
- Die Soll-Fahrplandaten sind mit angemessener Vorlaufzeit von 14 Tagen bis deren Inkrafttreten (bei kürzerer Vorlaufzeit entsprechend angepasst) an DEFAS Bayern sowie zusätzlich an das Sachgebiet Fahrplan der VGN GmbH zu senden.
- Die Übermittlung der Fahrplandaten an die VGN GmbH hat ausschließlich digital in MS Excel oder einem standardisierten Format (VDV 452, DINO etc.) vollständig und einmalig in Endversion zu erfolgen. Die digitale Vorlage für das Excel-Format ist bei der VGN GmbH, Sachgebiet Fahrplan, anzufragen.
- Bei erstmalig angefahrenen Ersatzhaltestellen ist die exakte Lage der Steige je Fahrtrichtung in eine Karte (z. B. Bayern Atlas, Google Maps) einzuzichnen und samt Koordinaten als digitales Dokument per E-Mail an fahrplan@vgn.de mit zu versenden.

- **Textübermittlung**

Das Verkehrsunternehmen hat zu Kundeninformationszwecken einen kurzen Text für die VGN-Fahrplanauskunft zu erstellen, der alle folgenden Inhalte aufweist:

- Ursache der Fahrwegänderung
- Liniennummer
- Zeitraum der Sperrung mit Anfang und Ende
- betroffene Haltestelle(n)
- Ersatzhaltestelle(n)
- Fahrzeitanpassungen im Fahrplan.

Der vorgefertigte Text muss digital als maschinenlesbare Word-Datei an die VGN GmbH versendet werden. Eingescannte Dokumente, Briefe, Bilder oder Faxnachrichten werden nicht akzeptiert.

Die VGN GmbH plant in den nächsten Jahren den Verkehrsunternehmen einen Zugang zum CMS-Informations-System des VGN zu ermöglichen. Das Verkehrsunternehmen ist ab dem Zeitpunkt der Freischaltung verpflichtet selbständig Meldungen mit oben beschriebenen Inhalten zeitnah zu veröffentlichen.

- **Fahrgastinformation**

Das Verkehrsunternehmen informiert die Fahrgäste vor Ort, in den Fahrzeugen und über die Aushänge an den Haltestellen in geeigneter Weise. Ersatzausgangfahrpläne sind spätestens eine Woche vor deren Inkrafttreten zu kommunizieren.

b) Nicht absehbare, kurzfristige Betriebsstörungen

Bei kurzfristig angekündigten Maßnahmen (7 Tage oder weniger) hat das Verkehrsunternehmen die Fahrgäste einen Tag nach Bekanntgabe des Ereignisses über Art, Auswirkung und voraussichtliche Dauer der Störung zu informieren.

Außerdem sind der Aufgabenträger und die VGN GmbH zeitnah über die Störungen zu informieren. Dies hat wie bei absehbaren Störungen mindestens über eine Textmitteilung an das Sachgebiet Fahrplan der VGN GmbH bzw. in Eigenregie zu erfolgen (s. oben). Ist davon auszugehen, dass die Betriebsstörung länger als 14 Tage andauert, sind auch bei kurzfristigen Störungen Daten an DEFAS Bayern und die VGN GmbH in der unter Punkt 3.10 beschriebenen Form zu übermitteln. Die Fahrgäste sind dabei unverzüglich über die Störungen und Ersatzverkehre über Informationen im Bus, Internet, ggf. auch über Printmedien zu informieren.

c) Fahrzeug-/Personalreserve

Bei Verspätungen oder bei Fahrtausfällen, ist vom Verkehrsunternehmen die Weiterbeförderung der Fahrgäste durch Ersatz-/Reservefahrzeuge nach spätestens 60 Minuten zu gewährleisten. Um dies bewerkstelligen zu können ist eine angemessene Fahrzeug- bzw. Personalreserve vorzuhalten.

d) Sonstiges

Sonstige schwerwiegende Störungen (z. B. Belästigung von Fahrgästen) sind dem Aufgabenträger kurzfristig mitzuteilen.

7.5 Fundsachen

In den Verkehrsmitteln liegen gelassene Fundsachen sind vom Verkehrsunternehmen zu verwalten und zu lagern.

7.6 Fahrgastzählungen

Um die Fahrgastzahlen laufend zu überprüfen und für die Einnahmenezuscheidung anpassen zu können sowie um verschiedene planerische Fragestellungen bearbeiten zu können, sind regelmäßige Fahrgastzählungen erforderlich. Die Modalitäten für die Fahrgastzählungen im VGN sind festgelegt im Einnahmenaufteilungsvertrag für den VGN und der Durchführungsrichtlinie für unternehmenseigene Zählungen im VGN zur Fortschreibung der Verkehrsnach-

frage bzw. im Assoziierungsvertrag und der Anlage 4 (Durchführungsrichtlinie „Nachfrageorientierte Einnahmenaufteilung für assoziierte Verkehrsunternehmen im VGN“, s. Anlage 5 zu diesem Dokument). Diese Modalitäten sehen unter anderem vor, dass jährlich in vier Erhebungsperioden jede Fahrt hinsichtlich der Einsteiger in jeder Periode einmal gezählt wird. Die Ergebnisse dieser Zählungen sind dem Aufgabenträger und der VGN GmbH kostenfrei und unaufgefordert für alle Erhebungsperioden in einem Jahr bis zum 31. März des Folgejahres zur Verfügung zu stellen. Ein standardisiertes Datenblatt zur Erfassung der Zählwerte kann je Erhebungsperiode von der VGN GmbH zur Verfügung gestellt werden.

Die VGN GmbH rechnet die Zählwerte zu Jahreswerten hoch. Grundsätzlich werden den Unternehmen und Aufgabenträgern die Hochrechnungsergebnisse zur Verfügung gestellt. Dabei werden folgende Unternehmensgruppen unterschieden, deren Klassifizierung durch die VGN GmbH vorgegeben wird:

- Die Zählwerte werden bei Linien bzw. Linienbündeln, die mehr als 20 % Fahrgäste im Regeltarif und durchschnittlich pro Linie mindestens 10 Tsd. Linienbeförderungsfälle im Regeltarif haben, bei der VGN GmbH für die Zwecke der Einnahmenaufteilung verwendet.
- Bei sog. „Schülerlinien“, das sind Linien bzw. Linienbündel im regionalen Busverkehr, deren Fahrgastaufkommen weitgehend vom Ausbildungsverkehr dominiert wird, erfolgt ebenfalls eine Hochrechnung der Fahrgastzahlen, jedoch werden die Nachfrage-daten ausschließlich für planerische Zwecke verwendet.

Für den Fall, dass die VGN GmbH Erhebungen zur Messung der Dienstleistungsqualität durchführt (vgl. Anlage 2 zum Assoziierungsvertrag (Durchführungsrichtlinie „Qualitätsstandards und -kontrollen im VGN“), ist diesem Dokument als Anlage 5 beigelegt) stimmt das Verkehrsunternehmen zu, dass die VGN GmbH die Erhebungsergebnisse dem Aufgabenträger zur Verfügung stellt.

8 Anlagen

Anlage 1	Fahrpläne
Anlage 2	Anforderungen an die Fahrzeuge
Anlage 3.1	Vorgaben einheitliches Busdesign und Kennzeichnung von Fahrzeugen im VGN
Anlage 3.2	Vorgabe Busdesign in der Stadt Rödental
Anlage 3.3	Gestaltungsaufbau für die Darstellung der Fahrgastinfo über Monitore im Fahrzeug
Anlage 4	Haltestellenausstattung Bus im VGN
Anlage 5	VGN-Assoziierungsvertrag mit Anlagen 1 – 6

- Anlage 6 Aufbau und Prüfmerkmale VGN-Fahrscheine
- Anlage 7 Ausschreibungsvorgabe für elektronische Chipkartenleser
- Anlage 8.1 Datenüberlassungsvertrag
- Anlage 8.2 Technischer Anhang zum Datenüberlassungsvertrag für DEFAS Bayern
- Anlage 8.3 Anforderungen für die Übermittlung von Fahrplandaten an VGN und BEG (DEFAS FGI Bayern)
- Anlage 9 Tarifskeize des Linienbündels