

## **LEISTUNGSBESCHREIBUNG**

ZUR VERGABE VON ÖPNV-LEISTUNGEN AUF DEN LINEN  
911, 913, 916 UND 918 IM LANDKREIS CLOPPENBURG

Fassung nach Bewerberinformation Nr. 1

## INHALTSVERZEICHNIS

1	Anforderungen an die Betriebsdurchführung _____	3
1.1	Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge _____	3
1.1.1	Grundsätzliches _____	3
1.1.2	Mindestanforderungen _____	3
1.1.3	Berichtspflichten und Einhaltung der Fahrzeuganforderungen _____	4
1.2	Sauberkeit und Schadensfreiheit _____	4
1.3	Vermarktung der Innen- und Außenflächen _____	5
1.4	Fahrplanleistung _____	5
1.5	Verkehrliche Störungen _____	5
1.6	Marketing und Öffentlichkeitsarbeit _____	6
1.7	Kommunikation (dieses Kapitel gilt nur für die Linie 918) _____	6
1.8	Haltestellen _____	7
1.9	Fahrpersonal und Anwendung des NTVergG _____	9
1.9.1	Anforderungen an das Fahrpersonal _____	9
1.9.2	Anwendung des NTVergG _____	9
1.9.3	Schulung _____	10
1.9.4	Meldung und Prüfung der Fahrerinnen und Fahrer _____	10
1.10	Dokumentation sicherheitsrelevanter Maßnahmen _____	11
1.11	Durchführung von Verkehrszählungen _____	11
1.12	Tarif, Vertrieb und Abrechnung der Einnahmen/Verbundintegration ____	11
1.13	Beförderung von Fahrgästen und Fahrscheinkontrollen _____	12
1.14	Betriebsleiter/Betriebsleitstelle/Disponent/Ansprechpartner _____	13
1.15	Beschwerdemanagement und VBN-Kundengarantien _____	14
1.16	Qualitätskontrollsystem _____	14
1.17	Vertragsstrafen _____	15
2	Verzeichnis der Anlagen _____	17

# 1 Anforderungen an die Betriebsdurchführung

## 1.1 Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge

### 1.1.1 Grundsätzliches

- (1) Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets in verkehrssicherem Zustand befinden. Die Fahrzeuge haben während ihres Betriebes den gesetzlichen Bestimmungen der Straßenverkehrs-Zulassungs-Ordnung (StVZO), des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) und der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) sowie sonstigen einschlägigen Rechtsvorschriften und den Unfallverhütungsvorschriften zu entsprechen. Die vorgeschriebene Sicherheitsausstattung muss stets funktionsfähig und gekennzeichnet sein.
- (2) Der Auftragnehmer gewährleistet gem. § 35 StVZO den Einsatz von Fahrzeugen mit angemessener Motorleistung entsprechend den topografischen und betrieblichen Gegebenheiten sowie den Fahrplanvorgaben.

### 1.1.2 Mindestanforderungen

Die eingesetzten Fahrzeuge müssen die folgenden Anforderungen erfüllen:

- > Fahrzeughöchster Zeitpunkt des Einsatzes: 12 Jahre; Durchschnitt max. 10 Jahre (jeweils kaufmännisch gerundet).
- > Mindestens EURO 5 EEV.
- > Linien 911, 913 und 916: Einhaltung der nach der aktueller Schülerbeförderungssatzung des Auftraggebers sowie nach den Vorgaben des Vertrags über die Gründung der VGC erforderlichen Fahrzeugkapazität (zur Information: aktuell wurden laut Schülersammelzeitkartenliste 354 Schüler (Linie 911 mit 146 Schülern; Linie 913 mit 122 Schülern; Linie 916 mit 86 Schülern; ~~Linie 918 mit 0 Schülern~~) mit ~~98~~ Standardbussen (auf der Linie 911 mit 4 Bussen; auf der Linie 913 mit 2 Bussen; auf der Linie 916 mit 2 Bussen; ~~auf der Linie 918 mit einem Bus~~) befördert)
- > Linie 918: 2-achsiges Fahrzeug mit mindestens 13 Sitzplätzen (ohne Fahrer)
- > Außenbeschilderung: Linien-Nummer: Front, rechts und Heck; Fahrtziel: Front und rechts.
- > Inneninformationen: mindestens akustische Informationseinrichtungen zur Ankündigung der nächsten Haltestelle; Optische Anzeige "Wagen hält".
- > Haltestangen, Haltewunschtasten.

### 1.1.3 Berichtspflichten und Einhaltung der Fahrzeuganforderungen

- (1) Dem Auftraggeber sind spätestens zu Betriebsbeginn anhand eines von ihm bereit gestellten Erfassungsbogens die für den Einsatz vorgesehenen Fahrzeuge mit ihrem Kennzeichen und ihrer Ausstattung zu melden. Veränderungen im eingesetzten Fahrzeugbestand sind unverzüglich zu melden. Für neu eingesetzte Fahrzeuge sind ein ausgefüllter Erfassungsbogen sowie eine Kopie der Zulassungsbescheinigungen einzureichen.
- (2) Die Einhaltung der Fahrzeuganforderungen wird durch den Auftraggeber während des Betriebes überprüft.

### 1.2 Sauberkeit und Schadensfreiheit

- (1) Zum täglichen Betriebsbeginn müssen die Fahrzeuge im Fahrgastraum mindestens besenrein sauber sein. Starke Verunreinigungen des Innenraums sind unverzüglich, Vandalismusschäden zeitnah zu beseitigen. Die Beseitigung von Grobschmutz wie herumliegende Getränkedosen oder Zeitungen hat bei der nächsten sich bietenden Gelegenheit unverzüglich durch das Fahrpersonal zu erfolgen. Die Abfallbehältnisse sind spätestens zum nächsten täglichen Betriebsbeginn zu leeren; soweit erforderlich sind Zwischenleerungen durchzuführen. Die tägliche Grundreinigung darf nicht während des laufenden Betriebs (d.h. bei der Beförderung von Fahrgästen) erfolgen.
- (2) Die Außenreinigung der Fahrzeuge hat in regelmäßigen Abständen und in Abhängigkeit von der Witterung und dem Grad der Verschmutzung nach Bedarf auch täglich nach Betriebsschluss zu erfolgen. Die Innenreinigung hat mindestens einmal monatlich das Absaugen der Polster, die Fensterreinigung innen sowie das Abwischen aller Ablagen (feucht) und Haltestangen zu umfassen. Außen- und Innenreinigung sind zu dokumentieren.
- (3) Unfallschäden an Karosserie und Lackierung sind – sofern sie die Fahrsicherheit nicht einschränken – spätestens binnen vier Wochen zu beseitigen.
- (4) Beschädigte Aushänge oder Mitteilungen in den Fahrzeugen sind unverzüglich zu ersetzen bzw. dem Auftraggeber mitzuteilen. Aushänge mit abgelaufenen Terminen sind unverzüglich, d.h. innerhalb von zwei Betriebstagen zu entfernen.
- (5) Unbeschadet der Verantwortlichkeit des Auftragnehmers für die vorgeschriebenen Untersuchungen ist der Auftraggeber berechtigt, die Fahrzeuge jederzeit durch eigenes Personal oder Beauftragte überprüfen zu lassen. Die Prüfung umfasst den allgemeinen Zustand, den technischen Zustand und die Sauberkeit. Entspricht ein Fahrzeug nicht den Anforderungen, kann der Auftraggeber verlangen, dass das Fahrzeug nicht mehr zur Erbringung der Leistung gemäß dieser Leistungsbeschreibung eingesetzt werden darf.

### 1.3 Vermarktung der Innen- und Außenflächen

Die Vermietung der Werbeflächen außen und innen obliegt dem Auftragnehmer. Die Einnahmen aus der Fremdwerbung verbleiben beim Auftragnehmer und werden nicht mit der Vergütung gegen gerechnet. Die Werbeinhalte dürfen dabei nicht gegen die Interessen des Auftraggebers oder gegen die allgemein anerkannten Normen von Moral und Ethik verstoßen. Zudem ist Werbung für alkoholische Getränke und Zigaretten sowie jugendgefährdende Werbung nicht zulässig. Eine sichteinschränkende Scheibenbeklebung ist nicht zulässig (Ausnahme: Fahrzeugheck).

### 1.4 Fahrplanleistung

- (1) Der Auftragnehmer hat sämtliche Fahrplanfahrten entsprechend des jeweils gültigen, vom Auftraggeber vorgegebenen Fahrplans zu erbringen. Der dem Angebot zugrunde zu legende Fahrplan ist in Anlage 2 dokumentiert.
- (2) Mit Abgabe eines Angebotes bestätigt der Auftragnehmer die Fahrzeiten und betriebliche Machbarkeit des Fahrplans (entsprechend Anlage 2).
- (3) Der Auftraggeber kann jederzeit Veränderungen am Fahrplan (z.B. Zeiten, Liniennummerierung) und an den Linienwegen vornehmen. Näheres regelt § 5 des Verkehrsvertrages (Anlage 3).

~~(3)~~(4) Bei der Abfahrt der Linie 918 in Wardenburg ist auch bei Verspätung der ankommenden Fahrt der Linie 280 der Anschluss für umsteigende Fahrgäste sicherzustellen! Dabei ist mindestens 20 Min. (gerechnet ab der vorgesehenen Abfahrtszeit) zu warten.

~~(4)~~(5) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, den Auftraggeber unverzüglich nach Bekanntwerden auf sich abzeichnende Schwierigkeiten in der Betriebsdurchführung, die z.B. durch Änderung von Anschlussverbindungen, Veränderung von Schul- und Betriebszeiten sowie Nachfrageveränderungen oder Verkehrsmaßnahmen entstehen können, hinzuweisen.

### 1.5 Verkehrliche Störungen

- (1) Auftraggeber und Auftragnehmer werden sich gegenseitig unverzüglich nach deren Bekanntwerden über planmäßige und unvorhergesehene verkehrliche Störungen informieren.
- (2) Auftraggeber und Auftragnehmer werden sich über betriebliche Maßnahmen zur Aufrechterhaltung des Fahrplanangebotes für die Fahrgäste abstimmen.
- (3) Der Auftragnehmer trägt dafür Sorge, dass die vereinbarte Betriebsleistung auf der Grundlage des aktuellen Fahrplans, der Tarif- und Beförderungsbestimmungen sowie der Qualitätsanforderungen in zuverlässiger und ordnungsgemäßer

Weise erbracht und die ihm nach dem Personenbeförderungsgesetz obliegende Betriebs- und Beförderungspflicht (§§ 21, 22 PBefG) beachtet wird.

- (4) Sollte es dennoch zu einer Betriebsstörung kommen, hat der Auftragnehmer alle Maßnahmen zu ergreifen, um den geltenden Fahrplan soweit als möglich sicherzustellen und die Zielerreichung des Fahrgastes zu gewährleisten (Betriebsstörungsmanagement). Als Betriebsstörung gelten der Ausfall einer fahrplanmäßig geschuldeten Leistung, sowie Verspätungen von mehr als 30 Minuten. Im Falle einer Betriebsstörung hat der Auftragnehmer sicher zu stellen, dass der Fahrgast sein Fahrziel erreicht. Hierfür hat der Auftragnehmer auf seine Kosten eine Ersatzbeförderung der Fahrgäste (auch für Fahrgäste an Haltestellen, die nicht bedient wurden!) mit Taxen o.ä. zu gewährleisten, sofern nicht binnen 30 Minuten nach der vorgesehenen Abfahrt eine vergleichbare Reisemöglichkeit der betroffenen Fahrgäste insb. mit einer anderen Fahrt der Linie besteht. Die in den Vergabeunterlagen definierten Fahrzeuganforderungen müssen für die Ersatzbeförderung nicht eingehalten werden, wobei allerdings die Art der Beförderung auch für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste (soweit diese von der konkreten Betriebsstörung betroffen sind) nutzbar sein muss.

- (5) Betriebsstörungen sowie die ergriffenen Maßnahmen zur Aufrechterhaltung des Fahrplanangebotes sind seitens des Auftragnehmers zu dokumentieren.

(5)(6) Für die Linie 918 gilt zudem: Die VBN GmbH ist vom Auftragnehmer über Betriebsstörungen unverzüglich zu informieren (<http://zvbn.de/bibliothek/data/Fahrgastinformation-im-VBN.pdf>).

## 1.6 Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

- (1) Die Durchführung von Marketingmaßnahmen sowie die Weitergabe von Informationen und Erklärungen an Presse und andere Medien bedürfen, soweit der von dieser Vergabe umfasste Verkehr betroffen ist, der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Auftraggebers.

- (2) Der Auftragnehmer veröffentlicht die jeweils gültigen vertragsgegenständlichen Fahrpläne sowie ihm im Voraus bekannte Fahrplanänderungen auf seiner Homepage.

## 1.7 Kommunikation (dieses Kapitel gilt nur für die Linie 918)

- (1) Bei der Benennung von Haltestellen und der Verwendung von Haltestellennamen in den verschiedenen Auskunftsmedien ist das Konzept „Haltestellen im Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen – Qualitätsanforderungen“ des ZVBN/VBN anzuwenden (zu finden unter [http://zvbn.de/bibliothek/data/vbn\\_Haltestellenkonzept\\_LANGI.pdf](http://zvbn.de/bibliothek/data/vbn_Haltestellenkonzept_LANGI.pdf)).

- (2) Die Verwaltung und Aktualisierung der Fahrpläne (Anlage 2) ist Aufgabe des Auftraggebers. Die jeweils aktualisierte Anlage 2 wird dem Auftragnehmer zur Verfügung gestellt.
- (3) Zur Gewährleistung einer betreiberübergreifenden Information der Bevölkerung über das Fahrplanangebot unterhält die Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH ein elektronisches Informationssystem im Internet und erstellt verschiedene Fahrplanveröffentlichungen (Fahrplanbuch, Faltfahrplan). Der Auftragnehmer stellt zu diesem Zweck der VBN GmbH unter Mitteilung etwaiger Veränderungen die zu veröffentlichenden Fahrplandaten im jeweils erforderlichen Format (derzeit im HAFAS-Format) rechtzeitig unentgeltlich zur Verfügung. Die detaillierte Beschreibung des HAFAS-Formats wird auf Anfrage zugesandt. Der Auftragnehmer haftet für die Richtigkeit der übermittelten Fahrplandaten (also für die Übereinstimmung der von ihm zur Verfügung gestellten Daten mit dem ihm vom Auftraggeber gemäß Absatz 3 zur Verfügung gestellten Fahrplan).
- (4) Zudem stellt der Auftragnehmer der VBN GmbH und dem Auftraggeber eine Druckvorlage des Fahrplans für die Erstellung der Printmedien sowie für die Veröffentlichung im Internet zur Verfügung. Der Auftragnehmer informiert die VBN GmbH rechtzeitig über Veränderungen im Fahrplan und Linienweg. Bei der Gestaltung der Fahrpläne sind die Richtlinien des VBN zu beachten ([http://zvbn.de/bibliothek/data/vbn\\_Haltestellenkonzept\\_LANGI.pdf](http://zvbn.de/bibliothek/data/vbn_Haltestellenkonzept_LANGI.pdf) und <http://www.zvbn.de/bibliothek/data/Fahrgastinformation-im-VBN.pdf>).
- (5) Der Auftragnehmer haftet für die Richtigkeit der übermittelten Fahrplandaten (also für die Übereinstimmung der von ihm zur Verfügung gestellten Daten mit dem ihm vom Auftraggeber gemäß Absatz 2 zur Verfügung gestellten Fahrplan).
- (6) Der Auftragnehmer stimmt der Weitergabe der Fahrplandaten in elektronischer Form an andere Betreiber von Fahrplanauskunftssystemen und den Auftraggeber zu.
- (7) Der Auftragnehmer stimmt der Veröffentlichung der Fahrplandaten als offene Daten unter der Lizenz ODBL (<http://opendatacommons.org/licenses/odbl/>) zu.

#### 4.71.8 Haltestellen

- (1) Der Auftragnehmer hat – soweit erforderlich – Haltestellenmasten (gemeint ist der Haltestellenmast mit -schild und Fahrplanaushangkasten) zur Verfügung zu stellen; dies gilt auch für den Fall der Verlegung oder Neuschaffung einer Haltestelle.
- (4)(2) Für die Linie 918 gilt im ZVBN-Bereich: Für die Haltestellen und die Fahrgastinformation an den Haltestellen ist das vom ZVBN und der VBN GmbH gemeinsam beschlossene Qualitätskonzept „Haltestellen im Verkehrsverbund Bremen/Nie-

dersachsen, Teil 1: straÙengebundener ÖPNV“ in seiner jeweils gültigen Fassung zu beachten ([http://zvbn.de/bibliothek/data/vbn\\_Haltestellenkonzept\\_LANGI.pdf](http://zvbn.de/bibliothek/data/vbn_Haltestellenkonzept_LANGI.pdf) und <http://zvbn.de/bibliothek/data/Fahrgastinformation-im-VBN.pdf>).

~~(2)~~(3) Zuständig für die über den Haltestellenmast hinausgehende Haltestelleneinrichtung (Wartehalle, Bordstein etc.) ist der örtliche Straßenbaulastträger bzw. die zuständige Gemeinde.

~~(3)~~(4) Für die Wartung und Unterhaltung der Haltestellenmasten (mit -schild und Fahrplanaushangkästen) der bedienten Haltestellen ist gem. § 40 PBefG und § 32 Abs. 2 der Verordnung über den Betrieb von Kraftunternehmen im Personennahverkehr (BOKraft) der Auftragnehmer verantwortlich. Bei Beschädigungen des Haltestellenmastes hat der Auftragnehmer unverzüglich für einen provisorischen Ersatz zu sorgen und bei Beschädigung eines Mastes für Ersatz zu sorgen. Die Kosten der Beschaffung, Anbringung, Entfernung und Unterhaltung des Haltestellenmastes trägt nach § 5 StVG Abs. 2 Buchstabe b der Auftragnehmer.

~~(4)~~(5) Der Auftragnehmer hat die Haltestellenmasten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit dem Auftraggeber oder einem vom Auftraggeber benannten Dritten unentgeltlich zu übereignen.

~~(6)~~ Der Auftragnehmer ist für die Bereitstellung der Fahrgastinformationen an Haltestellen zuständig (§ 32 BOKraft, § 45 Abs. 3 StVO, § 40 Abs. 4 PBefG). Etwasige Vorgaben des Auftraggebers an die Gestaltung und den Inhalt der Aushänge sind zu beachten. Die Aushänge sind vom Auftragnehmer aktuell zu halten und zu pflegen. Fehlende oder beschädigte Aushangfahrpläne sind durch den Auftragnehmer unverzüglich zu ersetzen.

Für die Linie 918 gilt im ZVBN-Bereich: Es wird auf die Qualitätsanforderungen des ZVBN (<http://zvbn.de/bibliothek/data/Fahrgastinformation-im-VBN.pdf>) hingewiesen.

~~(7)~~ Der Auftragnehmer ist verpflichtet, sämtliche in den Fahrplantabellen in Anlage 2 aufgeführte Haltestellen zu bedienen.

Für die Linie 918 gilt im ZVBN-Bereich: Weitere Informationen (Koordinaten, Ausstattungsmerkmale) zu den zu bedienenden Haltestellen sind abrufbar unter: [http://daten.zvbn.de/his\\_vdv\\_xlsx.xlsx](http://daten.zvbn.de/his_vdv_xlsx.xlsx).

~~(5)~~(8) Haltestellen sind grundsätzlich mit mäßiger Geschwindigkeit anzufahren. Das Anhalten darf nur unterbleiben, wenn sich der Fahrer davon überzeugt hat, dass kein Fahrgast an der Haltestelle zum Einsteigen wartet und kein Fahrgast im Bus aussteigen möchte.

## 4.81.9 Fahrpersonal und Anwendung des NTVergG

### 4.8.11.9.1 Anforderungen an das Fahrpersonal

Das Fahrpersonal muss folgende Anforderungen jederzeit erfüllen:

- > Alle gesetzlichen Anforderungen, insbesondere Anforderungen gemäß PBefG, BO Kraft, StVO, StVZO, StVG
- > Erfüllung aller erforderlichen Qualifikationen zum Führen von Omnibussen im Linienverkehr
- > Gute mündliche Ausdrucksweise, ein gutes Leseverständnis und ausreichende schriftliche Kenntnisse der deutschen Sprache
- > Umfassende Kenntnisse des örtlichen Verkehrsnetzes und des anzuwendenden Tarifs
- > Gepflegtes Erscheinungsbild
- > Tragen (oder Anbringung am Fahrerarbeitsplatz) eines Namensschildes an gut lesbarer Stelle
- > Höfliches, serviceorientiertes und in Konfliktsituationen deeskalierend wirkendes Verhalten gegenüber den Fahrgästen
- > Hilfsbereites Verhalten gegenüber Kunden; dies umfasst die Unterstützung des Einstiegs von hilfebedürftigen Personen
- > Rücksichtsvolle, möglichst ruckfreie Fahrweise
- > Einhaltung des Fahrplanes, insbesondere kein zu frühes Abfahren von Haltestellen
- > absolutes Rauchverbot im Fahrzeug
- > Mobiltelefonverbot während der Fahrt (ausgenommen dienstlich erforderliche Gespräche mit einer Freisprechanlage)
- > Beachtung der Belange des Umweltschutzes – Die Entsorgung von Müll aus dem Fahrzeug sowie von Müll des Personals hat ausschließlich in dafür vorgesehene Sammelbehälter zu erfolgen.

### 4.8.21.9.2 Anwendung des NTVergG

Am 01.01.2014 ist das Niedersächsische Gesetz zur Sicherung von Tariftreue und Wettbewerb bei der Vergabe öffentlicher Aufträge (NTVergG) in Kraft getreten, welches durch entsprechendes Änderungsgesetz zum 01.07.2016 in Teilen neu gefasst wurde. Das NTVergG gilt gemäß seines § 2 Abs. 4 im Bereich des öffentlichen Personenverkehrs für alle öffentlichen Aufträge, die Dienstleistungsaufträge im Sinne der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 sind, und ist daher u.a. für öffentliche Aufträge über Dienstleistungen im Bereich des öffentlichen Personenverkehrs auf Straße und Schiene anzuwenden. Nach § 5 Abs. 1 NTVergG

dürfen öffentliche Dienstleistungsaufträge im Bereich des öffentlichen Personenverkehrs nur an Unternehmen vergeben werden, die bei Angebotsabgabe schriftlich erklären, dass sie mindestens nach dem in Niedersachsen für repräsentativ erklärten Tarifvertrag entlohnen. Hierfür ist das in einem einschlägigen und repräsentativen mit einer tariffähigen Gewerkschaft vereinbarten Tarifvertrag vorgesehene Entgelt unter den dort jeweils vorgesehenen Bedingungen zu zahlen und während der Ausführungsfrist sind die Änderungen nachzuvollziehen. Dieses gilt auch beim Einsatz von Subunternehmern. Für den öffentlichen Personenverkehr auf der Straße ist für den hiesigen Auftrag der Spartentarifvertrag Nahverkehrsbetriebe (TV-N Nds.) als alleiniger repräsentativer Tarifvertrag vorgegeben; das in diesem Tarifvertrag vorgesehene Entgelt ist auch dann unter den dort jeweils vorgesehenen Bedingungen zu zahlen, wenn vor der Betriebsaufnahme oder während der Vertragslaufzeit ein oder mehrere andere Tarifverträge in Niedersachsen für repräsentativ erklärt werden sollten!

#### 1.8.31.9.3 Schulung

- (1) Vom Auftragnehmer sind mindestens einmal pro Jahr Fahrerschulungen, bzw. Fahrdienstgespräche zu Orts-, Verkehrs- und Tarifkenntnissen sowie zur Kundenorientierung und Stressbewältigung mit einer Zeitdauer von jeweils mindestens vier Stunden durchzuführen. Die Durchführung von Schulungen ist zu dokumentieren, wobei Datum, Dauer, Inhalte und Teilnehmer festzuhalten sind. Der Auftraggeber ist über die Termine zwei Wochen im Vorfeld zu informieren. Er behält sich das Recht der Teilnahme an den Schulungen vor.
- (2) Der Auftragnehmer ist verantwortlich für die Einhaltung der gesetzlich festgelegten Anforderungen an die Schulung des Fahrpersonals.

#### 1.8.41.9.4 Meldung und Prüfung der Fahrerinnen und Fahrer

- (1) Zur Sicherstellung der dargestellten Anforderungen an das eingesetzte Personal gilt Folgendes: Verschuldet ein/e Fahrer/in im ausgeschriebenen Liniennetz einen Verkehrsunfall oder liegen dem Auftraggeber z. B. aufgrund eigener Feststellungen oder durch Kundenbeschwerden Anhaltspunkte dafür vor, dass ein/e Fahrer/in die Vorgaben des Kap. 1.8.1 und/oder Kap. 1.8.3 nicht einhält, so hat der Auftragnehmer dem Auftraggeber auf dessen Anforderung unverzüglich Name, Vorname, ggf. Geburtsname sowie das Geburtsdatum des/der Fahrers/in mitzuteilen und für sie/ihn die Erfüllung aller erforderlichen Qualifikationen zum Führen von Omnibussen im Linienverkehr durch Vorlage entsprechender Dokumente nachzuweisen.
- (2) Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes kann der Auftraggeber Fahrerinnen oder Fahrer jederzeit ablehnen. Wichtige Gründe sind:
  - > die Nichterfüllung der in dieser Leistungsbeschreibung genannten Anforderungen

- > grobe oder wiederholte Pflichtverstöße gegen vertragliche und/oder gesetzliche Vorgaben
- > ungebührliches Verhalten gegenüber den Fahrgästen
- > Häufung von Kundenbeschwerden die Fahrerin/den Fahrer betreffend

#### 4.91.10 Dokumentation sicherheitsrelevanter Maßnahmen

- (1) Bei den Fahrzeugen sind u.a. die gesetzlich vorgesehenen Untersuchungen, Beschädigungen, durchgeführte Instandhaltungsmaßnahmen und Umbauten zu dokumentieren.
- (2) Im Bereich des Fahrpersonals ist zu dokumentieren, dass jederzeit die gesetzlichen Anforderungen an das Fahrpersonal erfüllt sind und diesbezüglich Kontrollen (z.B. regelmäßige Überprüfung des Vorliegens der Fahrerlaubnis) stattgefunden haben.
- (3) Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber auf Wunsch Einsicht in die Dokumentation zu gewähren.

#### 4.101.11 Durchführung von Verkehrszählungen

- (1) Der Auftraggeber ist jederzeit berechtigt, Verkehrszählungen und Fahrgastbefragungen in den Fahrzeugen selbst oder durch beauftragte Dritte durchzuführen. Der Auftragnehmer gewährt dem Erhebungspersonal jederzeit entgeltfreien Zugang zu seinen Fahrzeugen.
- (2) Der Auftragnehmer hat auf Verlangen des Auftraggebers unentgeltlich Zählungen durch das Fahrpersonal auf einzelnen Linien durchzuführen und die Ergebnisse dem Auftraggeber zu übergeben.

#### 4.111.12 Tarif, Vertrieb und Abrechnung der Einnahmen/Verbundintegration

- (1) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, nach Maßgabe des Absatzes 2, sowie den Vorgaben des Auftraggebers den jeweils gültigen VGC-Tarif (inkl. der vom Auftraggeber vorgegebenen Preisstufen und Preise) anzuwenden und mit allen Tarifierlösen am an den betreffenden Einnahmeaufteilungsverfahren teilzunehmen. Die Beförderung von Fahrgästen ohne gültige Fahrtberechtigung ist unzulässig.
- (2) Bei lediglich innerhalb des VGC-Gebiets erfolgenden Beförderungen ist der VGC-Tarif anzuwenden; bei lediglich innerhalb des VBN-Gebiets erfolgenden Beförderungen der VBN-Tarif. Bei gebietsübergreifenden Beförderungen ist ein Übergangstarif anzuwenden, der vom Auftraggeber vor Betriebsaufnahme festgelegt wird.

(3) Der Auftragnehmer verpflichtet sich insbesondere, auf eigene Kosten und eigenverantwortlich einen Fahrkartenvertrieb in jedem Fahrzeug über ein vom Fahrer zu bedienendes elektronisches Fahrkartenverkaufsgerät aufzubauen. Es muss sichergestellt sein, dass die nach dem gültigen ~~VGC~~-Tarifen zu verkaufenden Fahrkarten durch das Fahrpersonal in den Fahrzeugen verkauft werden können. Der Auftragnehmer muss alle Fahrausweise ~~des VGC~~ der anzuwenden Tarifes (in der jeweils gültigen Fassung) über sein Vertriebssystem verkaufen können. Hinsichtlich der Fahrausweise kann so verfahren werden, dass der Name des Verkehrsunternehmens auf der Vorderseite ausgewiesen ist und die Tarifbestimmungen für jeden Fahrgast im Bus ausliegen.

Hinweis: Die Absätze 4- 6 gelten nur für die Linie 918.

(4) Der Auftragnehmer hat der VBN GmbH beizutreten oder einen Kooperationsvertrag mit der VBN GmbH abzuschließen. Die dem Auftragnehmer in Bezug auf die vertragsgegenständliche Leistung von der VBN GmbH in Rechnung gestellten Finanzierungsbeiträge werden dem Auftragnehmer auf Nachweis erstattet. Eine Erstattung für sonstige Kosten der Verbundmitgliedschaft, wie z.B. personeller Aufwand findet nicht statt.

(5) Die Regelungen des Gemeinschaftstarifs für den VBN-Tarif (vgl. zum jeweils gültigen Stand <http://www.vbn.de/tickets/tarifbestimmungen-befoerederungsbedingungen-und-tarifplan.html> ) sind vom Auftragnehmer umzusetzen. Dabei kann der Auftraggeber auch den Verkauf von Sondertarifen vorgeben.

(6) Eine Verpflichtung zum Verkauf von BOB-Fahrten/-Berechtigungen besteht nicht. MIA-Tickets werden ausschließlich von den von der VBN GmbH beauftragten Unternehmen zentral vertrieben und müssen vom Auftragnehmer nicht vertrieben werden.

#### 4.121.13 Beförderung von Fahrgästen und Fahrscheinkontrollen

- (1) Fahrgäste dürfen nur zu den für den Auftragnehmer jeweils gültigen Tarif- und Beförderungsbedingungen befördert werden.
- (2) Die Fahrerinnen und Fahrer sind verpflichtet, die Fahrgäste an der Vordertür einsteigen zu lassen und die Fahrscheine zu kontrollieren. Ausnahmen von der vorgenannten Regelung müssen bei Fahrgästen mit Kinderwagen, Rollator, Rollstuhl o.ä. gemacht werden. Bei großem Fahrgastandrang kann ebenfalls von dieser Regelung abgewichen werden. Fahrgäste ohne gültigen Fahrschein dürfen nicht befördert werden.

#### 4.131.14 Betriebsleiter/Betriebsleitstelle/Disponent/Ansprechpartner

- (1) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, einen Betriebsleiter nach BOKraft oder einen sonstigen verantwortlichen Ansprechpartner mit ausreichenden Entscheidungs- und Handlungskompetenzen einzusetzen, der in besonderen Situationen auch kurzfristig und flexibel nach Anforderung durch den Auftraggeber zur Verfügung steht. Er muss über ausreichende Fähigkeiten zur mündlichen und schriftlichen Kommunikation in deutscher Sprache verfügen. Die enge Kooperation mit dem Auftraggeber ist jederzeit zu gewährleisten. Der verantwortliche Ansprechpartner ist dem Auftraggeber namentlich zu benennen. Personelle Veränderungen sind unverzüglich, möglichst im Voraus, mitzuteilen.

Bei Abwesenheit der genannten Personen von über einer Woche (Krankheit, Urlaub o. Ä.) ist vom Auftragnehmer eine Vertretung zu benennen, welche die oben definierten Anforderungen erfüllt. Ausnahmen sind mit den Auftraggebern schriftlich abzustimmen.

Der reguläre Arbeitsplatz des verantwortlichen Ansprechpartners (Anwesenheit mit mindestens 50 % seiner Arbeitszeit bezogen auf eine Vollzeitbeschäftigung) des Auftragnehmers darf höchstens in einer Entfernung von rund 30 km oder 45 Minuten Fahrzeit vom Linienweg entfernt gelegen sein. Der Ansprechpartner oder sein Vertreter muss darüber hinaus während der gesamten Betriebszeit telefonisch (mobil) erreichbar sein.

- (2) Der Auftragnehmer hat ferner sicherzustellen, dass sein Unternehmen (Ansprechpartner mit ausreichenden Entscheidungs- und Handlungskompetenzen) für die Auftraggeber während der üblichen Geschäftszeiten (montags bis donnerstags mindestens acht Stunden; freitags mindestens sechs Stunden) telefonisch erreichbar ist.
- (3) Die Aufgabe des Betriebsleiters/des verantwortlichen Disponenten besteht in der Gewährleistung des ordnungsgemäßen Fahrbetriebes. Der Betriebsleiter/der verantwortliche Disponent ist insbesondere dafür verantwortlich, dass
  - > der Auftraggeber über das Vorliegen von Betriebsstörungen unverzüglich informiert wird. Dabei sind alle Vorkommnisse, die den planmäßigen Betriebsablauf stören, sowie Betriebseinschränkungen jeglicher Art dem Auftraggeber mitzuteilen. In dringenden Fällen erfolgt die Mitteilung fernmündlich
  - > im Falle von Betriebsstörungen die betreffenden Abhilfemaßnahmen in Abstimmung mit dem Auftraggeber eingeleitet werden
  - > Entscheidungen zur Weiterbeförderung der Fahrgäste bei Anschlussversäumnissen oder Betriebsstörungen nach Möglichkeit in Abstimmung mit dem Auftraggeber getroffen werden
  - > das Fahrpersonal unverzüglich über aktuelle Verkehrssituationen informiert wird

#### 4.141.15 Beschwerdemanagement und VBN-Kundengarantien

- (1) Die Annahme und Bearbeitung von Kundenresonanzen (Beschwerden und Hinweise der Fahrgäste) liegt im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers.
- (2) Im Beschwerdemanagement sind durch den Auftragnehmer die nachfolgend definierten Leistungen zu erbringen.
  - > Für die Annahme von Kundenresonanzen (Beschwerden und Hinweise der Fahrgäste) sind grundsätzlich alle auf der ausgeschriebene Linie eingesetzten Mitarbeiter verantwortlich. Auch Fahrpersonale müssen Beschwerden und Hinweise aufnehmen, soweit bzw. sobald es die Betriebslage zulässt.
  - > Als Kundenresonanzen sind alle beim Auftragnehmer eingehenden schriftlichen, telefonischen und mündlichen Beschwerden und Hinweise aufzunehmen. Bei telefonischen und mündlichen Kundenresonanzen sind grundsätzlich Name und Anschrift des „Beschwerdeführers“ zu erfragen. Dies gilt auch für Beschwerden im Bus gegenüber dem Fahrpersonal.
  - > Vom Auftragnehmer sind Stellungnahmen zu Kundenbeschwerden, welche die Erfüllung der Anforderungen dieser Leistungsbeschreibung durch den Auftragnehmer betreffen, innerhalb von zwei Wochen zu erarbeiten und zu versenden.
  - > Vom Auftragnehmer sind die bei ihm eingegangenen und aufgenommenen Beschwerden und Hinweise EDV-gestützt in der Aufnahme und Bearbeitung zu dokumentieren. Alle eingegangenen und aufgenommenen Kundenresonanzen sind vom Auftragnehmer bis zum 5. des Folgemonats in Kopie an den Auftraggeber weiterzuleiten. Die Form der Übermittlung kann vom Auftraggeber vorgegeben werden.

Für die Linie 918 gilt zudem:

Vom Auftragnehmer sind die bei ihm eingegangenen und aufgenommenen Beschwerden und Hinweise nebst Antworten in dem von der VBN GmbH betriebenen Onlinesystem zu dokumentieren. Die Zugangsdaten werden von der VBN GmbH zur Verfügung gestellt. Alle eingegangenen und aufgenommenen Kundenresonanzen sind vom Auftragnehmer bis zum 5. des Folgemonats in Kopie an den Auftraggeber auf dessen Anforderungen weiterzuleiten bzw. ist dem Auftraggeber unter Berücksichtigung der datenrechtlichen Bestimmungen ein Leserecht in dem von der VBN GmbH betriebenen Onlinesystem einzuräumen.

#### 4.151.16 Qualitätskontrollsystem

- (1) Der Auftragnehmer hat die in dieser Leistungsbeschreibung und ihren Anlagen enthaltenen Vorgaben einzuhalten.

- (2) Der Auftragnehmer hat unverzüglich alle erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um wiederkehrende Verstöße gegen die Vorgaben abzustellen.
- (3) Entsprechen die Leistungen des Auftragnehmers oder Teile derselben nicht den Anforderungen dieses Vertrages, mindert sich der Anspruch auf die Vergütung entsprechend dem reduzierten Wert der Leistung. Werden vertraglich geschuldete Leistungen vom Auftragnehmer nicht erbracht, entfällt der für diesen Teil der Leistung geschuldete Teil der Vergütung. Bei Fahrtausfällen reduziert sich die Vergütung (vgl. § 13 des Verkehrsvertrages) anteilig um die Kosten für die jeweils nicht erbrachten Fahrplankilometer.
- (4) Die Feststellung der Nichterfüllung ist wie folgt geregelt:
  - > Der Auftragnehmer rechnet die tatsächlich erbrachten Fahrplanfahrten monatlich, entsprechend der Vorgaben des Verkehrsvertrages mit dem Auftraggeber ab.
  - > Der Auftragnehmer ist verpflichtet, Monatsprotokolle zu erstellen und dem Auftraggeber per E-Mail spätestens bis zum 5. des Folgemonats zur Verfügung zu stellen. In diesen sind alle Betriebsstörungen, außergewöhnlichen Vorfälle sowie die beim Auftragnehmer eingegangenen Kundenreaktionen zu dokumentieren.
  - > Der Auftraggeber ist berechtigt, jederzeit ohne Voranmeldung offene oder verdeckte Kontrollen bezüglich der Einhaltung der definierten Qualitätsvorgaben durchzuführen. Näheres regelt § 10 Abs. 2 des Verkehrsvertrags.
  - > Der Auftraggeber berücksichtigt zudem die bei ihm eingegangenen Kundenreaktionen.
- (5) Sofern in den Beförderungsbedingungen oder in anderen geltenden gesetzlichen Regelungen Entschädigungen für die Fahrgäste (z.B. Taxi-Kosten aufgrund einer ausgefallenen Fahrt) vorgesehen sind, hat der Auftragnehmer diese zu tragen.
- (6) Für die Linie 918 gilt zudem: Die gefahrene Linie ist in das vom ZVBN und der VBN GmbH gemeinsam beschlossene Qualitätssicherungssystem einbezogen (vgl. hierzu das VBN-Qualitätsbarometer 2015 ([http://zvbn.de/bibliothek/data/Qu-Baro-2015\\_Langfassung-final.pdf](http://zvbn.de/bibliothek/data/Qu-Baro-2015_Langfassung-final.pdf))).

#### 1.161.17 Vertragsstrafen

Für folgende Tatbestände wird eine Vertragsstrafe festgesetzt:

- > bei gravierenden Störungen im Betriebsablauf, z.B. bei teilweisem oder komplettem Ausfall von Fahrten, den der Auftragnehmer zu vertreten hat – 200 Euro pro festgestelltem Einzelfall

- > bei Einsatz von Fahrzeugen, die nicht die in Kap. 1.1 definierten Qualitätsstandards erreichen: 100 € je Tag und Fahrzeug.
- > bei zu früher Abfahrt an einer der Haltestellen ab 1 Minute – 100 Euro pro festgestelltem Einzelfall
- > bei vom Auftragnehmer verursachten Verspätungen von mehr als 5 Minuten – 100 Euro je Fall (Bsp: Verzögerung durch verspätete Personalablöse o.ä.)
- > bei Missachtung der definierten Qualitätsvorgaben des Fahrpersonals – 100 Euro je Einsatztag und Person
- > bei Nichteinhaltung der sich aus den Erklärungen nach § 5 Abs. 1 NTVergG (Anlage 1, Vordruck 3) ergebenden Verpflichtungen durch den Auftragnehmer oder durch einen von diesem eingesetzten Subunternehmer oder Verleihunternehmen, wenn der Auftragnehmer den Verstoß kannte oder kennen musste, für jeden schuldhaften Verstoß 1 % des Auftragswertes (bei mehreren Verstößen unbeschadet des § 9 Verkehrsvertrag (Anlage 3) maximal 10 % des Auftragswertes); soweit die verwirkte Vertragsstrafe unverhältnismäßig ist, kann sie auf Antrag des Auftragnehmers vom Auftraggeber auf einen angemessenen Betrag herabgesetzt werden
- > bei Defekten an wichtigen Ausstattungsmerkmalen (Außenanzeige, Öffnungsmechanismus an einer Tür), wenn diese am Folgetag nicht beseitigt wurden – 100 Euro je Ausstattungsmerkmal und Tag
- > bei Einsatz von Fahrpersonal, dessen Ausschluss vom Verkehr berechtigt eingefordert wurde – 100,- Euro je Einsatztag und Person bei erstmaligem Verstoß, 200 Euro bei zweitem Verstoß, 400,- Euro bei jedem weiteren Verstoß

## 2 Verzeichnis der Anlagen

- Anlage 1: Angebotsvordrucke (Erklärung Abgabe eines Angebotes, Preisblatt, Erklärung zum Einsatz von Subunternehmern, Referenzen über in den letzten 3 Jahren erbrachte Nahverkehrsleistungen, Eigenerklärung, Tariftreueerklärung)
- Anlage 2: Fahrplan
- Anlage 3: Verkehrsvertrag