

# Leistungsbeschreibung MVV-Regionalbuslinie 981 (alt: RVO-Linie 9821)

Aufgabenträger:  
**Landkreis Weilheim-Schongau**  
Pütrichstraße 8  
82362 Weilheim i. OB

Landkreis Weilheim-Schongau  
Pütrichstraße 8  
82362 Weilheim i. OB

LANDRATSAMT  
WEILHEIM  SCHONGAU

**Allgemeiner Hinweis**

Der Landkreis Weilheim-Schongau beabsichtigt zum 01. Januar 2025 der Münchner Verkehrs- und Tarifverbund GmbH (MVV GmbH) beizutreten. Auf der MVV-Regionalbuslinie 981 (alt: RVO-Linie 9821) werden folglich weitestgehend die MVV-Verbundstandards zum Tragen kommen, unter Berücksichtigung der Besonderheiten der zu vergebenden Leistung der MVV-Regionalbuslinie 981. Die Anforderungen an Leistung und Qualität (Mindestanforderungen) der Regionalbuslinie 981 werden in dieser Leistungsbeschreibung und ihren Anlagen dargestellt.

Landkreis Weilheim-Schongau  
Pütrichstraße 8  
82362 Weilheim i. OB

Telefon: +49 0881 1783

## **Inhaltsübersicht**

<b>1. Vergabeverfahren <i>folgt in der Ausschreibung</i></b>	<b>6</b>
<b>2. Angebote <i>folgt in der Ausschreibung</i></b>	<b>6</b>
<b>3. Vertragliche Basis <i>folgt in der Ausschreibung</i></b>	<b>6</b>
<b>4. Leistungsbeschreibung und Anforderungsprofil</b>	<b>6</b>
4.1. Leistungsbeschreibung	6
4.2. Leistungsänderungen	7
4.3. Qualitätsvorgaben	7
4.4. Tarif	7
<b>5. Qualität der Fahrzeuge und Anlagen</b>	<b>8</b>
5.1. Haltestellen	8
5.2. Fahrzeuge	10
<b>6. Fahrpersonal</b>	<b>19</b>
6.1. Grundsätze	19
6.2. Umgang mit Fahrgästen	20
6.3. Kundeninformation	21
6.4. Fahrstil	21
6.5. Weitere Aufgaben des Fahrpersonals	21
6.6. Bekleidung	22
<b>7. Sozialstandards</b>	<b>22</b>
<b>8. Betriebsführung und allgemeiner Fahrbetrieb</b>	<b>23</b>
8.1. Grundsätze	23
8.2. Zusammenarbeit	23
8.3. Betriebsaufnahme	23
8.4. Betriebsstörungen	24
8.5. Erfassung und Übermittlung von Echtzeitdaten	25
8.6. Fahrzeugsondernutzung	27
8.7. Fahrausweiskontrollen	27
8.8. Umweltstandards	27

## Verzeichnis der Anlagen

### Anlagen A Erläuterungen zur Leistungsbeschreibung

- Anlage A 01 Liniennetzplan
- Anlage A 02 Fahrplan
- Anlage A 03 Bildfahrplan *(entfällt)*
- Anlage A 04 Verkehrsvertrag *(folgt bei Ausschreibung)*
- Anlage A 05 Fahrzeugdesign und -ausstattung
- Anlage A 06 Anforderungen Fahrzeug
- Anlage A 07 Haltestellen *(entfällt)*
- Anlage A 08 Kommunikation Fahrzeugrechner
- Anlage A 09 Anforderungen Fahrzeugrechner
- Anlage A 10 Handlungsanweisung Fahrkarten
- Anlage A 11 Erläuterungen Kalkulationsblatt *(folgt bei Ausschreibung)*
- Anlage A 12 Nutzungsbedingungen ISE EFM
- Anlage A 13 Ausstattung mit WLAN *(entfällt)*
- Anlage A 14 Information zum elektr. Vergabeverfahren gem. § 11 Abs. 3 VgV *(folgt bei Ausschreibung)*
- Anlage A 15 Ausstattung mit AFZS *(entfällt)*
- Anlage A 16 Vorbereitung auf die Einführung eines QMS *(entfällt)*
- Anlage A 17 Einbau Stretch-Bildschirm *(entfällt)*

### Anlagen B Erklärungen/Vordrucke/Muster für Unterlagen, die mit dem Angebot einzureichen sind

*(folgt in der Ausschreibung)*

### Anlagen C Sonstige Anlagen

## Verwendete Abkürzungen

AFZS	Automatische Fahrgastzählsysteme
BayÖPNVG	Gesetz über den öffentlichen Personennahverkehr in Bayern
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BNichtrSchG	Bundesnichtraucherschutzgesetz
BOKraft	Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr
DEFAS	Durchgängiges Elektronisches Fahrgastinformations- und Anschlussicherungs- System Bayern
DFI	Dynamische Fahrgastinformation
DSGVO	Datenschutzgrundverordnung
EEE	Einheitliche Europäische Eigenerklärung
EFM	Elektronisches Fahrgeldmanagement
FPersV	Fahrpersonalverordnung
GWB	Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen
ION	Interoperables Netzwerk
ISE	Integrationssystem für Echtzeitdaten (im MVV)
MiLoG	Gesetz zur Regelung eines allgemeinen Mindestlohns (Mindestlohn-gesetz)
Nwkm	Nutzwagenkilometer
OWiG	Gesetz über Ordnungswidrigkeiten
QMS	Qualitäts-Mess-System
PBefG	Personenbeförderungsgesetz
PBZugV	Berufszugangsverordnung für den Straßenpersonenverkehr
RBL	Rechnergestütztes Betriebsleitsystem
RE ECE 107	Regelung Nr. 107 der Wirtschaftskommission für Europa der Vereinten Nationen (UNECE) — Einheitliche Bestimmungen für die Genehmigung von Fahrzeugen der Klassen M2 oder M3 hinsichtlich ihrer allgemeinen Konstruktionsmerkmale [2015/922]
RI 2001/85 EG	Richtlinie 2001/85/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. November 2001 über besondere Vorschriften für Fahrzeuge zur Personenbeförderung mit mehr als acht Sitzplätzen außer dem Fahrersitz und zur Änderung der Richtlinien 70/156/EWG und 97/27/EG
RzÖPNV	Richtlinien für die Gewährung von Zuwendungen des Freistaates Bayern für den öffentlichen Personennahverkehr
StVO	Straßenverkehrs-Ordnung
StVZO	Straßenverkehrszulassungs-Ordnung
VgV	Verordnung über die Vergabe öffentlicher Aufträge
VPN	Virtual Private Network / „virtuelles privates Netzwerk“
VOL/B	Allgemeinen Bedingungen für die Ausführung von Leistungen
ZVM	Zentrale Vermittlungsstelle

1. **Vergabeverfahren** *folgt in der Ausschreibung*
2. **Angebote** *folgt in der Ausschreibung*
3. **Vertragliche Basis** *folgt in der Ausschreibung*
4. **Leistungsbeschreibung und Anforderungsprofil**

#### 4.1. Leistungsbeschreibung

Die MVV-Regionalbuslinie 981 (alt: RVO-Linie 9821) stellt hohe Anforderungen an das Verkehrsunternehmen, das Fahrpersonal und die eingesetzten Fahrzeuge. Dies ist bei der Durchführung des Auftrages zu berücksichtigen. Allen Verkehrsunternehmen wird daher empfohlen, sich intensiv mit den betrieblichen und verkehrlichen Bedingungen vor Ort vertraut zu machen.

##### 4.1.1. Linienweg

MVV-Regionalbuslinie 981: Schongau ↔ Lechbruck ↔ Prem ↔ Steingaden

(Details siehe Liniennetzplan, Anlage A 01)

##### 4.1.2. Betriebsleistung und Betriebstage

Die Betriebsleistung (pauschalierte Jahresleistung) beträgt:

MVV-Regionalbuslinie 981: ca. **134.400** Fahrplankilometer/Jahr bzw. ca. 100.000 Fahrplankilometern im Leistungszeitraum.

Bei der angegebenen Betriebsleistung handelt es sich um eine pauschalierte Leistung für ein Musterjahr, bestehend aus:

- 249 Betriebstagen Montag-Freitag an Werktagen, davon
  - 186 Betriebstagen Montag-Freitag an Schultagen und
  - 63 Betriebstagen Montag-Freitag an schulfreien Tagen
- 53 Betriebstagen Samstag an Werktagen und Tagen mit vergleichbarem Leistungsangebot (z. B. 24. und 31.12.)
- 52 Betriebstagen Sonntag
- 11 Betriebstagen Feiertag außer Sonntag

Ein Betriebstag umfasst alle Fahrten ab 4.00 Uhr bis 3.59 Uhr des darauffolgenden Tages.

An Heiligabend (24. Dezember) und Silvester (31. Dezember) verkehren die MVV-Regionalbusse i.d.R. wie an Samstagen, soweit diese Tage nicht auf einen Sonntag fallen.

##### 4.1.3. Fahrplan

Siehe Anlage A 02

Auf Abschnitt 4.1.5. wird verwiesen.

#### 4.1.4. Haltestellen

Die allgemeinen Regelungen zu Haltestellenmasten sind dem Abschnitt 5.1. zu entnehmen. Für die gegenständlichen Leistungen sind die bereits vorhandenen Haltestellen vom bisherigen Altbetreiber abzulösen.

Für Haltestellenmasten, die jünger sind als 10 Jahre, beträgt der Ablösebetrag 90,00 € je Haltestellenmast zzgl. MwSt.

Ferner müssen alle Haltestellen Linieneinschübe aufweisen.

#### 4.1.5. Fahrzeuge

Die detaillierten Vorgaben zu den Fahrzeugen können der in Anlage A 06 beigefügten Übersicht entnommen werden.

Zum Einsatz kommen (gebrauchte) Solo- und Gelenkbusse.

Bei Solobussen handelt es sich um Busse mit einer Länge von ca. 12 Metern und zwei Achsen. Gelenkbusse sind Busse mit einer Länge von ca. 18 Metern und 3 Achsen.

Der Fahrzeugeinsatz hat entsprechend der Anlage A 02 zu erfolgen.

Die Anzahl der Fahrzeuge ist durch das Verkehrsunternehmen zu ermitteln.

#### 4.1.6. Dauer des Auftrages

vom **01. Oktober 2025** bis zum **30. Juni 2026** jeweils von Beginn bzw. bis zum Ende des jeweiligen Betriebstages (vgl. Abschnitt 4.1.2.).

#### 4.1.7. Betriebskonzept bei Einsatz emissionsfreier Fahrzeuge

*(entfällt)*

#### 4.2. Leistungsänderungen

*(folgt in der Ausschreibung)*

#### 4.3. Qualitätsvorgaben

Die in den Abschnitten 5 – 8 definierten allgemeinen Qualitätsstandards sind einzuhalten und verstehen sich als Mindestkriterien, soweit im Abschnitt 4 nichts Abweichendes geregelt ist.

Die Qualitätsstandards sind sowohl vom Aufgabenträger als auch vom Verkehrsunternehmen kontinuierlich zu überwachen.

#### 4.4. Tarif

Das Verkehrsunternehmen hat die vom MVV vorgegebenen Beförderungs- und Tarifbestimmungen in Form des jeweils gültigen MVV-Gemeinschaftstarifes verbindlich anzuerkennen und anzuwenden. Im MVV-Binnenverkehr ist somit die Anwendung eines anderen Tarifs ausgeschlossen. Das Verkehrsunternehmen beteiligt sich am Einnahmenaufteilungsverfahren der MVV GmbH.

## 5. Qualität der Fahrzeuge und Anlagen

### 5.1. Haltestellen

Die Zuständigkeiten für die Ausgestaltung der Haltestellen verteilen sich auf verschiedene Verantwortliche:

Ausstattung	VU	Landkreis	Gemeinde Straßen- baulastträ- ger
<b>Haltestellenmast</b>	Aufstellung Pflege		
<b>Haltestellenkennzeichen</b> (Zeichen 224 StVO) ⇒ Liniennummer und Fahrtziel ⇒ Haltestellenname ⇒ Logos (MVV/Aufgabenträger/ Gemeinde))	✓ ✓ ✓ ✓		
<b>Informationen</b> (im witterungsgeschützten Fahrplankasten) ⇒ Gültiger MVV-Fahrplan ⇒ Gültiger MVV-Tarifschemaplan ⇒ MVV-Werbeplakate	Anbringung Pflege Anbringung Pflege Anbringung Pflege	Bereitstellung  Bereitstellung  Bereitstellung	
<b>Aufstellfläche für die Fahrgäste</b>			✓
<b>bauliche Haltestelleninfrastruktur (z.B. Ausgestaltung/Barrierefreiheit Aufstellfläche, Wetterschutz, Sitzmöglichkeiten ,...)</b> (an stärker frequentierten Haltestellen)			✓

#### 5.1.1. Haltestellenmasten

##### 5.1.1.1. Beschaffung und Aufstellung

(entfällt)

##### 5.1.1.2. Weiternutzung vorhandener Haltestellenmasten

Es gelten folgende Bestimmungen:

- Vor Betriebsbeginn hat eine Verständigung mit dem vorherigen Verkehrsunternehmen zu erfolgen, damit vorhandene alte Haltestellenmasten weiter genutzt werden können.
- Wo vorhanden, ist von diesen Haltestellenmasten das Logo des Altunternehmers zu entfernen oder zu verdecken.
- Wo noch nicht vorhanden, ist an diesen Haltestellenmasten ein MVV-Logo anzubringen.
- Der aktuelle Fahrplan und die aktuellen Tarifinformationen sind gut sichtbar anzubringen. Ggf. sind weitere Aushangkästen anzubringen.

##### 5.1.1.3. Abbau vorhandener Haltestellen

(entfällt)

##### 5.1.1.4. Übernahme vorhandener Haltestellenmasten nach MVV-Standard

(entfällt)

### 5.1.2. Änderungen während der Vertragslaufzeit

*(folgt bei Ausschreibung)*

### 5.1.3. Pflege und Unterhalt

Das Verkehrsunternehmen ist für den Unterhalt der Haltestellenmasten und deren laufende Bestückung mit aktuellen Fahrplänen, MVV-Tarifschemaplänen, Fahrgastinformationen, MVV-Werbung nach den Vorgaben der MVV GmbH verantwortlich.

Alle an den Haltestellenmasten angebrachten Fahrplankästen sind vorrangig mit den notwendigen Informationen (Fahrplan, Tarifschemaplan, Fahrgastinformation) zu bestücken. Werden dafür nicht alle Fahrplankästen benötigt, ist dort MVV-Eigenwerbung anzubringen. Alle Unterlagen werden kostenlos durch den Landkreis zur Verfügung gestellt. Leere Fahrplankästen sind nicht zulässig.

Zu Schäden an den Haltestellenmasten oder an den in den Fahrplankästen angebrachten Informationen zählen insbesondere auch:

- ⇒ Verunreinigungen,
- ⇒ Verwitterungen,
- ⇒ Fremdaufkleber,
- ⇒ Beschmierungen,
- ⇒ Verkratzungen.

Diese sind unverzüglich zu beseitigen. Unleserliche Fahrpläne oder Fahrgastinformationen sind umgehend auszutauschen. Zusätzlich sind die Haltestellen regelmäßig zu überprüfen und ggf. zu reinigen.

Das Verkehrsunternehmen hat stets dafür zu sorgen, dass Sträucher, Hecken oder ähnliches den Haltestellenmast und die dort angebrachten Fahrgastinformationen nicht verdecken.

Haltestellen, die (z. B. umleitungs- oder baustellenbedingt) nicht angefahren werden können, sind abzudecken. Dabei ist das Kopfschild (Zeichen 224 StVO, „H“) unkenntlich zu machen oder mit einem deutlich sichtbaren Hinweis „Haltestelle verlegt“ zu versehen. Ferner ist in den Fahrplankästen eine Fahrgastinformation anzubringen, die auf die Verlegung/Aufhebung der Haltestelle, die nächstgelegene Haltestelle sowie die Dauer der Verlegung/Aufhebung hinweist. Die Fahrgastinformation wird im Regelfall vom Landkreis bereitgestellt.

### 5.1.4. Ersatzhaltestellen

Ist die Aufstellung von Ersatzhaltestellen im Rahmen einer vorübergehenden Änderung des Linienwegs notwendig, hat das Verkehrsunternehmen für das Aufstellen bei Beginn und die Entfernung bei Beendigung der abweichenden Bedienung zu sorgen.

Die Ersatzhaltestelle hat folgende Mindestanforderungen zu erfüllen:

- ⇒ 1 Fahrplankasten,
- ⇒ Haltestellenschild mit Zeichen 224 StVO („H“) auf weißem Grund mit dem Zusatz „Ersatzhaltestelle“ (Kompaktschild ist zulässig) und MVV-Logo

Der Haltestellenmast der Ersatzhaltestelle ist hinreichend gegen Umkippen zu sichern. Es ist darauf zu achten, dass Symbole oder Beschriftungen aus früheren Verwendungen (z. B. Logos fremder Verkehrsunternehmen oder Verbände sowie abweichende Liniennummern und Fahrtziele) entfernt sind.

### 5.1.5. Ablösung der Haltestellen bei Vertragsende

*(entfällt)*

## 5.2. Fahrzeuge

### 5.2.1. Grundsatz

Alle Fahrzeuge müssen betriebssicher und fahrbereit sein. Sie müssen den rechtlichen Bestimmungen (PBefG, BOKraft, StVZO etc.) entsprechen. Die Fahrzeuginstandhaltung und -wartung unterliegt der Aufsichts- und Sorgfaltspflicht des Verkehrsunternehmens. Unfallschäden sind kurzfristig und fachgerecht zu beseitigen.

Das Verkehrsunternehmen ist dafür verantwortlich, dass alle technischen Einbauten in den Fahrzeugen funktionsfähig und in Betrieb sind. Dies gilt sowohl für die technischen Einbauten, die nach den Vorgaben dieser Leistungsbeschreibung vorhanden sein müssen, als auch für jene, die über die geforderten Mindeststandards hinaus durch das Verkehrsunternehmen bereitgestellt werden.

Ein Subunternehmer hat an seinen Fahrzeugen einen Hinweis anzubringen, dass er im Auftrag des Liniengenehmigungsinhabers verkehrt (z. B. durch Zusatzbeschriftung unter der nach § 20 Abs. 1 Satz 1 BOKraft vorgeschriebenen Beschriftung oder mittels Steckschild an der Frontscheibe).

### 5.2.2. Fahrzeuganforderungen

Zum Einsatz kommen Gebrauchtfahrzeuge, die nicht in vollem Umfang den einheitlich MVV-Qualitätsstandards entsprechen müssen. Sie haben jedoch den folgenden Mindestanforderungen zu entsprechen:

- ⇒ Fahrzeugalter zum Zeitpunkt der Betriebsaufnahme maximal 8 Jahre.
- ⇒ Niederflur-, Niederflurüberland-, Low-Entry- oder Low-Entry Überland-Fahrzeuge. Auf Abschnitt 5.2.3 wird verwiesen.
- ⇒ Wird das Fahrzeug nicht ins MVV-Farbdesign umlackiert, ist im rechten Bereich der Frontscheibe ein Steckschild mit der Aufschrift „Partner im (MVV-Logo)“ zu befestigen (→).
- ⇒ Verkauf und Entwertung von Fahrausweisen sind sicherzustellen. RBL-fähige Fahrzeugrechner (siehe Abschnitt 5.2.6.6.) sind gefordert, Entwerter sind wünschenswert (siehe Abschnitt 5.2.6.7.)
- ⇒ Zielbeschilderung mit Matrixanzeigen (siehe Abschnitt 5.2.6.10.),
- ⇒ Lautsprecheranlage für Haltestellendurchsagen durch den Fahrer.
- ⇒ Um Irritationen bei den Fahrgästen zu vermeiden, sind Logos oder Informationen anderer Verkehrsunternehmen, Verkehrsgemeinschaften oder Verkehrsverbände innen und außen zu entfernen.



Der Einsatz von Ersatzfahrzeugen ist dem Aufgabenträger möglichst vorab, spätestens aber am Tag nach dem Einsatz zu melden. Ein längerer Einsatz ist vom Verkehrsunternehmen zu begründen und bedarf der vorherigen Zustimmung des Aufgabenträgers (in Textform). Das Ersatzfahrzeug muss mindestens der Gefäßgröße des Regelfahrzeuges entsprechen.

### 5.2.3. Fahrzeugbauarten

Bei den Vorgaben zu den Fahrzeugen in Anlage A 06 sind auch folgende Definitionen zu beachten:

Niederflurbus (NF):	Vollniederflurig, möglichst keine Stufen im Gangbereich, Sitzplätze soweit möglich nicht auf Podesten.
Niederflurbus Überland (NÜ):	Vollniederflurig, möglichst keine Stufen im Gangbereich, Sitzplätze möglichst auf Podesten, Schwenkschiebetüren oder Außenschwingtüren, Hochfestbestuhlung, Tür 1 einfachbreit, wenn möglich Bereifung 100 % (295/80 R 22,5). Die Ausstattung mit Gepäckablagen in Längsrichtung über den Sitzen ist wünschenswert.
Low-Entry (LE):	Niederflurig bis einschließlich Tür 2 (Sondernutzungsfläche). Trittstufen und ansteigende Podeste im hinteren Fahrzeugbereich.
Low-Entry Überland (LÜ):	Niederflurig bis einschließlich Tür 2 (Sondernutzungsfläche). Trittstufen und ansteigende Podeste im hinteren Fahrzeugbereich. Schwenkschiebetüren oder Außenschwingtüren, Hochfestbestuhlung, Tür 1 einfachbreit, wenn möglich Bereifung 100 % (295/80 R 22,5). Die Ausstattung mit Gepäckablagen in Längsrichtung über den Sitzen ist wünschenswert.

#### **5.2.4. Meldung und Abnahme der Fahrzeuge**

*(entfällt)*

#### **5.2.5. Beschaffung von Neufahrzeugen und Übergangsbedienung**

*(entfällt)*

#### **5.2.6. Fahrzeugstandards**

##### **5.2.6.1. Allgemeines**

*(entfällt)*

##### **5.2.6.2. Abmessungen**

*(entfällt)*

##### **5.2.6.3. Motor, Antriebsstrang**

Anforderungen an konventionelle Dieselbusse wie folgt:

Die Mindestanforderungen zu Leistung und Abgaswerten sind der Anlage A 06 zu entnehmen.

##### **5.2.6.4. Kraftübertragung und Traktion**

Anforderungen an konventionelle Dieselbusse wie folgt:

Mindestanforderungen sind:

- ⇒ möglichst umweltfreundliche, geräuscharme und Kraftstoff sparende Antriebseinheit,
- ⇒ die Gesamtübersetzung ist so auszulegen, dass einerseits ein möglichst geringer Kraftstoffverbrauch erzielt wird und andererseits der Linienverkehr mit ausreichenden Beschleunigungswerten befahren werden kann,
- ⇒ Ferner ist die Anlage A 06 zu beachten.

### 5.2.6.5. Umweltstandards

Die Vorgaben der Anlage A 06 sind zu beachten.

### 5.2.6.6. Fahrzeugrechner

Die Fahrzeuge sind mit Fahrzeugrechnern auszustatten. Sie dienen einerseits dem Fahrausweisverkauf und sind andererseits für die Vorhaltung von Fahrplandaten sowie die Erfassung und Übermittlung von Echtzeitdaten erforderlich. Die Fahrzeugrechner und die damit verbundenen Systeme des Verkehrsunternehmens müssen die Anforderungen dieses Abschnittes erfüllen und die in Anlage A 09 dargestellten Schnittstellen zum ISE (Integrationssystem Echtzeitdaten) mit integriertem EFM (Elektronisches Fahrgeldmanagement) des MVV bedienen. Beachten Sie ergänzend auch die Regelungen in Abschnitt 8.5. ff.

Hinsichtlich des Fahrscheinverkaufs sind folgende Vorgaben zu beachten:

- a) Die Kapazität der Fahrzeugrechner muss so ausgelegt sein, dass das gesamte MVV-Tarifsortiment (Bar- und Zeitkartentarif) mit Ausnahme der Abonnement-Angebote und der Jahreskarten verkauft werden kann.
- b) Die Fahrzeugrechner müssen über GPS verfügen und neben der Ortung auch die GPS-Uhrzeit nutzen.
- c) Der Fahrzeugrechner muss die Mobilfunkstandards GPRS (oder besser) und LTE unterstützen.
- d) Für den Fahrkartendruck sind ausschließlich die einheitlich festgelegten und von der MVV GmbH zu beziehenden Papierrollen mit den vorgegebenen Sicherheitsmerkmalen zu verwenden.
- e) Der Fahrzeugrechner muss über einen Barcodeleser im Schacht für die Fahrscheinrolle verfügen, um eingelegte Fahrscheinrollen selbsttätig erkennen, freigeben und bestandsmäßig verwalten zu können. Ziel ist die lückenlose Verfolgung der Fahrscheinrollen auch nach der Übergabe an das Fahrpersonal. Akzeptiert wird auch eine alternative technische Methode, die die Erfüllung der o.g. Anforderungen in gleichem Maße gewährleistet.
- f) Das Thermodruckwerk ist vollgrafisch mit variabler Papierbreite zwischen 45 mm und 80 mm. Papiergewichte zwischen 80 g/m<sup>2</sup> und 130 g/m<sup>2</sup> müssen verarbeitet werden können. Die Papierausgabe des Druckwerks für einen Standardfahrschein muss innerhalb von zwei Sekunden erfolgen.
- g) Das Fahrkartenlayout wird von der MVV GmbH in Anlehnung an die MVV-Fahrausweis-Mustersammlung gestaltet und bereitgestellt. Das Datenformat ist in Anlage A 09 beschrieben. Das Vertriebssystem des Verkehrsunternehmens muss die Vorgaben zum Layout vollständig umsetzen können.
- h) Die MVV GmbH stellt alle Tarifdaten zur Verfügung, das Datenformat ist in Anlage A 09 beschrieben. Das Vertriebssystem des Anbieters muss alle Tarifierfordernungen verarbeiten können. Das Vertriebssystem des Anbieters muss die Verkaufsdaten bereitstellen, das Datenformat ist ebenfalls in Anlage A 09 beschrieben.
- i) Am Fahrzeugrechner ist ein Barcodeleser vorzusehen, mit dem ein auf der Fahrkarte aufgebrachter Barcode ausgelesen werden kann. Art und Weise der exakten Codierung der Daten werden dem Verkehrsunternehmen bei Bedarf nach Abschluss einer Vertraulichkeitsvereinbarung offengelegt.

Für den Fall der Störung der Verkaufsfunktion sowie für einzelne tarifliche Sonderangebote sind in ausreichendem Umfang MVV-Fahrausweise (Blockverkauf) bereitzuhalten.

Hinsichtlich der übrigen Funktionen des Fahrzeugrechners sind folgende Vorgaben zu beachten:

- j) Der Fahrzeugrechner integriert alle IBIS-Funktionen (Ansteuerung der Zielanzeigen, Innenanzeigen, Entwerter, Ansagegeräte etc. über IBIS-Wagenbus). Nähere Angabe zur Kommunikation enthält die Anlage A 08.
- k) Der Fahrzeugrechner ist RBL-fähig. Das Fahrzeug ist mit einem Modem auszustatten, das eine IP-Verbindung über ein Mobilfunknetz und ein VPN ermöglicht. Soweit das ISE der MVV GmbH genutzt wird, muss eine Online-Schnittstelle zwischen den Fahrzeugrechnern und dem ISE vorhanden sein (siehe Anlage A 09). Bei Nutzung eines eigenen RBL des Verkehrsunternehmens, müssen der MVV GmbH die Fahrtinformationen aller MVV-Regionalbusse über die VIS- und ANS-Dienste online bereitgestellt werden. Hierzu wird auf VDV-453-VIS und VDV-453-ANS und VDV-454-AUS der Datendrehscheibe und Fahrplanauskunft DEFAS verwiesen (siehe Anlage A 09).
- l) Der Fahrzeugrechner muss entweder in ein vom Verkehrsunternehmen betriebenes RBL-System oder in das ISE der MVV GmbH integriert sein. Bei der Alternative „RBL-System“ müssen die Fahrzeugrechner betriebliche Meldungen, insbesondere zur Anschlusssicherung, in Verbindung mit der Zentrale vom Hintergrundsystem des verwendeten RBL-Systems empfangen und gesendet werden können. Bei Nutzung des ISE der MVV GmbH müssen darüber hinaus codierte Meldungen verarbeitet werden können. Auf die Regelungen in Anlage A 09 wird Bezug genommen.
- m) Die Haltestellenfortschaltung erfolgt automatisch über logische und physikalische Ortung mittels Wegimpuls, Auswertung Türkontakt, gestützt durch GPS.
- n) Der Fahrzeugrechner führt einen automatischen Fahrplan-Soll/Ist-Vergleich (Verfrühung/Verspätung) durch und stellt diese dem Fahrpersonal dar. Auf Verfrühungen kann (konfigurierbar) der Fahrzeugrechner das Fahrpersonal zusätzlich durch ein kontinuierlich akustisches Signal (bspw. ein Signalton alle 2 Sekunden) aufmerksam machen.

Das Hintergrundsystem des Fahrzeugrechners muss ferner folgende Eigenschaften aufweisen bzw. folgende Möglichkeiten eröffnen:

- o) Daten zu Liniennetz, Fahrplan und Tarif werden vom Aufgabenträger in den in Anlage A 09 beschriebenen Formaten elektronisch zur Verfügung gestellt. Diese Daten müssen entweder über die spezifizierten Schnittstellen oder anderweitig in das jeweilige Hintergrundsystem übernommen werden. Die Integrität der Daten ist dabei in jedem Fall zu gewährleisten. Bei der Pflege von Zieltexten ist darauf zu achten, dass Zieltexte für Außenanzeiger (Fahrzeuge) ggf. nicht den Zieltexten für die elektronischen Auskunftsmedien (Online-Fahrplanauskunft, DFI-Anzeigen) entsprechen. Bspw. kann für Außenzielanzeiger ein Unterstrich „\_“ als Ersatz für das S-Bahn-Logo gepflegt sein; für die elektronischen Auskunftsmedien ist an dieser Stelle die Kombination »(S)« vorzusehen.

Die Nachlaufzeit bei ausgeschaltetem Motor oder ausgeschalteter Zündung hat mindestens 20 Minuten zu betragen. Während der Nachlaufzeit sind alle Funktionen des Fahrzeugrechners und der angesteuerten Geräte aufrecht zu erhalten.

Ein defekter Fahrzeugrechner ist zeitnah, spätestens jedoch vor dem nächsten Einsatztag, auszutauschen. Dafür ist eine Reservehaltung von 10 %, mindestens jedoch von einem Fahrzeugrechner je Verwendung findendem System erforderlich. Maßstab hierfür ist das Gesamtunternehmen und nicht die für diese Vergabe erforderliche Anzahl. Auf Anforderung ist dies dem Aufgabenträger nachzuweisen. Die Inanspruchnahme von Dienstleistungen Dritter ist zulässig, soweit die o. g. Kriterien dadurch sichergestellt werden.

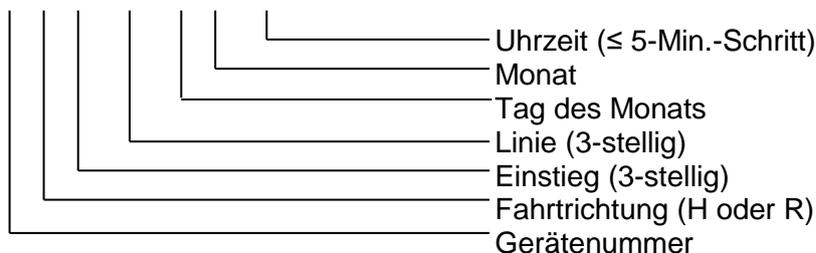
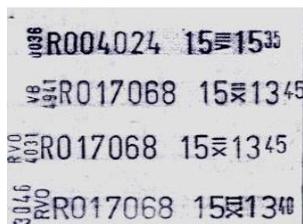
### 5.2.6.7. Entwerter

#### Mobile Entwerter

Die Installation von Entwertern an allen Türen ist wünschenswert. Auf dem Entwerter ist ein Aufkleber mit einem Ticketsymbol (➔) anzubringen, der vom Aufgabenträger bzw. von der MVV GmbH zu beziehen ist.

Die Weiterschaltung des Entwerter hat automatisch zu erfolgen. Die Nachlaufzeit bei ausgeschaltetem Motor oder ausgeschalteter Zündung hat mindestens 20 Minuten zu betragen.

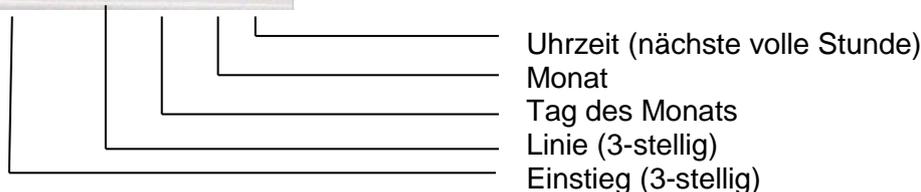
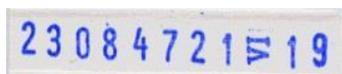
Der Aufdruck muss folgende Informationen enthalten:



#### Handstempel

Bei Ausfall oder Nicht-Vorhandensein der Entwerter sind die Fahrscheine durch das Fahrpersonal manuell zu entwertern. Dafür ist in jedem Fahrzeug ein Handstempel vorzuhalten. Die Fahrgäste sind durch Ansagen und einen Aushang auf die Handentwertung hinzuweisen.

Der Handstempel enthält folgende Informationen:



### 5.2.6.8. Bestuhlung und Aufteilung des Innenraums, Haltestangen

(entfällt)

### 5.2.6.9. Türanordnung, Zu- und Ausstieg

(entfällt)

#### 5.2.6.10. Anlagen zur Kundeninformation außen

Fahrtzielanlagen in LED-Ausführung sind vorzusehen. Alternativ können Fahrtzielanzeigen mit LED-beleuchteter Punktmatrix oder LCD-Ausführung verwendet werden. Hochauflösende LED-Anzeigen sind wünschenswert (mindestens 24 Zeilen).

Alle Anzeigen müssen auch bei direkter Sonneneinstrahlung, Dunkelheit und starken Niederschlägen gut lesbar und beschlagfrei sein und zudem für die Fahrgäste an den Endhaltestellen jederzeit erkennbar bleiben. Nicht gestattet ist die Einbindung der Fahrtzielanlage in die Energiesparschaltung bei abgestelltem Motor. Die Anzeigzeit bei ausgeschaltetem Motor oder ausgeschalteter Zündung hat mindestens 20 Minuten zu betragen.

Der Einsatz von Rollbandanzeigen oder Vorsteckschildern ist nicht gestattet.

Alle Anzeigen müssen die Darstellung vierstelliger alpha-numerischer Liniennummern (z.B. 999A, X301) und Sonderzeichen ermöglichen. Es muss die Darstellung von ein- oder zweizeiligem Text inkl. Sonderzeichen möglich sein. Die Anzeige muss darüber hinaus frei programmierbare Zeichensätze ermöglichen.

Die Zieltexthe müssen dabei den Vorgaben in Anlage A 05 entsprechen.

Bei Aus- und Einrückfahrten, bei Leerfahrten sowie bei Überführungs- und Werkstattfahrten oder Stand-/Pausenzeiten abseits von Haltestellen ist ausschließlich der Zieltext **Betriebsfahrt** auszuschildern. Damit soll Fahrgästen signalisiert werden, dass eine betrieblich notwendige Fahrt (gleich welcher Art) ohne Fahrgastbeförderung durchgeführt wird. Bei Wendezeiten an Haltestellen darf entweder der Text Betriebsfahrt oder das nächste Fahrziel angezeigt werden. **Andere Texte sind nicht zulässig.**

An den Fahrzeugen müssen stets alle notwendigen Beschilderungen angebracht sein. Im Falle eines Fahrzeugwechsels sind auch die entsprechenden Matrixanzeigen gemäß den Vorgaben zu programmieren.

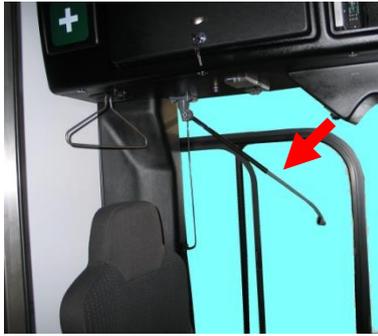
#### 5.2.6.11. Anlagen zur Kundeninformation im Fahrzeuginnenraum

Gemäß Anlage A 06 ist die Ausstattung der Fahrzeuge mit TFT-Bildschirmen wünschenswert.

Die Bildschirme werden hinsichtlich der Linieninformationen über den Fahrzeugrechner (Datensatz 21, Geräteadresse 15) angesteuert.

Die Integration des Systems bezüglich Ansteuerung, Verkabelung, Datenübermittlung zum Fahrzeugrechner und vom Fahrzeugrechner zum TFT-Bildschirm ist vom Hersteller des TFT-Bildschirms zu gewährleisten, wobei eine vom Bildschirm abgesetzte Rechereinheit wünschenswert ist.

Eine separate Leuchtanzeige „Wagen hält“ ist im Fahrzeugbug oder am Dachquerkanal anzubringen, um Haltewünsche der Fahrgäste zu bestätigen. Bei Gelenkfahrzeugen ist eine zweite Anzeige an entsprechenden Stellen des Nachläufers einzubauen.



← Zur Fahrgastinformation ist eine Ausrufanlage (Mikrofon ⇒ Lautsprecher) zu installieren, die unabhängig von anderen Einrichtungen (z. B. IBIS, Fahrzeugrechner) funktioniert. Die Verwendung von Stab-Mikrofonen (z. B. Mymex TA-104-H) wird empfohlen.

Der Einbau von **Tonwiedergabegeräten** (z. B. Radio, CD-Player) ist nicht gestattet.

Alle **anzusagenden bzw. anzuzeigenden Texte** werden vom Aufgabenträger bzw. von der MVV GmbH festgelegt. Das Verkehrsunternehmen ist dafür verantwortlich, dass Ansagen und Anzeigen mit der tatsächlichen Haltestellenabfolge korrespondieren. Die gespeicherten Metrierungsdaten sind ggf. entsprechend anzupassen.

Die **Fahrgastinformationen** der MVV GmbH über den **Verbundfahrplan**, das **erhöhte Beförderungsentgelt**, den **Verbundtarif** und das **Verbundverkaufssystem** sind, soweit fahrzeugtechnisch möglich, an der schrägen Dachkante anzubringen. Hierzu sind je zwei Klapprahmen (DIN A3 quer) links und rechts oberhalb aller Radkästen und zwei oberhalb jedes Stehperrons zu installieren (→).



Bei der Anbringung der Klapprahmen ist darauf zu achten, dass weder die Verschlüsse der Dachrandklappen verdeckt noch die Funktionalität der Klappen eingeschränkt wird.

Die Klapprahmen sind durchgängig mit MVV-Informationen zu bestücken. Der Aufgabenträger oder die MVV GmbH stellt dem Verkehrsunternehmen Fahrgastinformationen zur Verfügung. Dieser bestückt dann unverzüglich die Klapprahmen. Unbestückte Klapprahmen sind nicht zulässig.



Aktuelle Hinweise werden vom Aufgabenträger oder der MVV GmbH gestellt und sind rechtzeitig vor Beginn der Maßnahme und zeitnah nach Ende der Maßnahme (spätestens eine Woche nach Ende) zu entfernen und wieder durch allgemeine Informationsplakate zu ersetzen. Das Anbringen oder Aufkleben von Informationen in anderen Formaten (z. B. DIN A 4) ist nicht gestattet.

#### 5.2.6.12. Heizung, Lüftung, Klimatisierung

Um in den Sommermonaten eine ausgeglichene Temperatur und in den Wintermonaten eine ausreichende Beheizung und Entfeuchtung des Fahrgastraumes zu erreichen, ist die Installation und der Betrieb einer ausreichend dimensionierten **Klimaanlage** wünschenswert.

Sofern keine Klimaanlage vorhanden ist, oder für den Fall einer Störung der Klimaanlage sind ausreichende Belüftungsmöglichkeiten durch Dachluken, und Klappfenster vorzusehen. Liegt keine Störung der Klimaanlage vor, sind Dachluken und Klappfenster geschlossen zu halten.

#### 5.2.6.13. USB-Ladebuchsen

(entfällt)

#### 5.2.6.14. Automatische Fahrgastzählsysteme (AFZS)

(entfällt)

#### **5.2.6.15. Lichtsignalanlagen- Ansteuerung**

*(entfällt)*

#### **5.2.6.16. Ausstattung mit Abbiegeassistenzsystemen**

*(entfällt)*

#### **5.2.6.17. Ausstattung mit WLAN für Fahrgäste**

Gemäß Anlage A 06 ist die Ausstattung der Fahrzeuge mit für Fahrgäste kostenlosem WLAN wünschenswert.

#### **5.2.6.18. Sonstige Fahrzeugausrüstung**

⇒ Die Fahrzeuge sind mit Antennen nebst Verkabelung (bis auf Höhe des Anschlusses des Fahrzeugrechners) auszustatten, die die folgenden Übertragungsstandards/zu übertragenden Daten ermöglichen/zulassen:

- LTE/GPRS (oder besser); diese Antennen können alternativ auch im Fahrzeugrechner verbaut werden
- GPS

Im Übrigen wird auf die Anforderungen zu den Fahrzeugrechnern in Abschnitt 5.2.6.6. und Anlage A 09 sowie in Abschnitt 8.5. verwiesen.

#### **5.2.6.19. Außendesign der Neufahrzeuge**

*(entfällt)*

#### **5.2.6.20. Innendesign**

*(entfällt)*

#### **5.2.6.21. Energiedichte bzw. Kapazität der Batterie**

*(entfällt)*

#### **5.2.7. Anpassung von Gebrauchtfahrzeugen**

*(entfällt)*

#### **5.2.8. Sauberkeit, Reinigung**

##### **5.2.8.1. Äußere Fahrzeugsauberkeit**

Die Fahrzeugkarosserie muss

- ⇒ ansehnlich,
- ⇒ sauber und
- ⇒ gleichmäßig gepflegt

wirken und die Scheiben müssen

- ⇒ sauber und
- ⇒ gleichmäßig durchsichtig

sein. Eine Abweichung hiervon ist nur zulässig bei groben Frosteinwirkungen oder bei starken Witterungseinflüssen. Das Fahrzeug ist in kurzen Abständen Grund zu reinigen (mindestens einmal wöchentlich), es sei denn, die Witterung lässt dies nicht zu (Einfrieren der Fahrzeugkarosserie bzw. von Fahrzeugteilen).

### 5.2.8.2. Sauberkeit Innenraum

Der Fußboden, die Seiten- und Stirnwände müssen

- ⇒ sauber,
- ⇒ fleckenfrei,
- ⇒ frei von klebrigen Rückständen,
- ⇒ frei von Zerkratzen und
- ⇒ frei von Schmierereien

sein.

Die Sitze

- ⇒ dürfen nicht zerrissen oder aufgeschlitzt sein,
- ⇒ müssen sauber,
- ⇒ fleckenfrei (auch frei von Brandflecken),
- ⇒ frei von klebrigen Rückständen,
- ⇒ frei von abfärbenden Mitteln,
- ⇒ frei von Schmierereien und
- ⇒ trocken

sein.

Die Scheiben müssen

- ⇒ sauber,
- ⇒ gleichmäßig durchsichtig,
- ⇒ frei von Fremdaufklebern und
- ⇒ frei von Vandalismusschäden (Zerkratzen, Beschmierungen,...)

sein.

Verunreinigungen während des Betriebes, insbesondere

- ⇒ anstößige, ekelerregende Verunreinigungen (z. B. Erbrochenes) sowie
- ⇒ Verunreinigungen, die das Betreten des Wagens oder die Benutzung der Sitze beeinträchtigen (z. B. ausgelaufene Getränke),

sind möglichst rasch zu entfernen.

Grobmüll (Papier, leere Flaschen, Plastikmüll etc.) ist spätestens an der nächsten Endstelle beim **Fahrzeugdurchgang** vom Fahrpersonal (siehe auch Abschnitt 6.5.) zu entfernen.

## 6. Fahrpersonal

### 6.1. Grundsätze

Ziel der MVV-Qualitätsstandards ist es, den Fahrgästen eine möglichst gute Dienstleistung anzubieten. Das Fahrpersonal beeinflusst dies in hohem Maße, zumal hier oft der einzige direkte und persönliche Kontakt zum Kunden hergestellt wird. Die Standards für das Fahrpersonal dienen dazu, eine einheitlich hohe Kontaktqualität gegenüber dem Kunden herzustellen. Diese Standards gilt es zu halten und auszubauen. Das Verkehrsunternehmen hat bei der Auswahl des Personals zu gewährleisten, dass es den gehobenen Anforderungen und Ansprüchen an einen attraktiven Nahverkehr mit umfassender Kundenorientierung entspricht.

- ⇒ Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit des Fahrpersonals werden vorausgesetzt.
- ⇒ Eine zu frühe Abfahrt an Haltestellen ist untersagt.
- ⇒ Auf Umsteigebeziehungen von anderen Verkehrsmitteln (U-/S-Bahn, Zug, Bus) ist zu achten. Sichtanschlüsse sind abzuwarten. Insbesondere bei den letzten Fahrten eines Betriebstages sind verspätete zubringende Anschlüsse (z. B. verspätete S-Bahn) abzuwarten.
- ⇒ Sichere deutsche Sprachkenntnisse sind erforderlich, so dass sowohl im Gespräch mit den Kunden als auch bei der Kommunikation mit der Leitstelle eine problemlose Verständigung möglich ist.
- ⇒ Das Rauchen im Fahrzeug ist dem Fahrpersonal untersagt, dies gilt auch in Pausen und bei Betriebsfahrten.
- ⇒ Das Fahrpersonal ist anzuhalten, während der Verkehrsbedienung Haltestellen auf deutlich sichtbare Vandalismusschäden, Lesbarkeit und Verwitterung von Informationen zu überprüfen. Handlungsbedarf ist dem Verkehrsunternehmen unverzüglich zu melden.
- ⇒ Bei Nichteinhalten der definierten Qualitätsstandards sowie beim Einsatz nicht geschulten Personals werden entsprechende Vertragsstrafen verhängt.
- ⇒ Bei groben Verstößen gegen die Anforderungen dieses Abschnittes verpflichten sich die Vertragspartner, gemeinsam über den Ausschluss des betroffenen Fahrpersonals vom MVV-Regionalbusverkehr zu entscheiden.

#### 6.1.1. Ausbildung

Das eingesetzte Personal muss entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen für das Führen von Kraftomnibussen im Linienverkehr geeignet sein und die dafür erforderliche Fahrerlaubnis besitzen.

Der Einsatz von scheinselfständigen Fahrern ist unzulässig.

Die Kenntnis und Beachtung aller für den Fahrdienst relevanten Vorschriften und Gesetze ist verpflichtend. Besonders hervorzuheben sind hierbei die BOKraft, die FPersV, die StVO und die Unfallverhütungsvorschriften.

#### 6.1.2. Einweisung

Der Fahrer muss **vor Einsatz** im Fahrdienst genaue Kenntnisse der zu bedienenden MVV-Regionalbuslinien sowie umfassende Kenntnisse der Netz- und Tarifstruktur des MVV-Verbundsystems erlangen. Im Fahrbetrieb sind die hierfür notwendigen Unterlagen (MVV-Tarifinformation und MVV-Fahrplanbuch) stets mitzuführen und auf Verlangen Fahrgästen zur Einsicht auszuhändigen. Auch sind die für den Einsatzbereich erforderlichen Fahrplan- und Ortskenntnisse (inkl. Anschluss- und Umsteigebeziehungen) zu erlangen.

Soweit diese Ausschreibung neue Linien betrifft, oder einen Betreiberwechsel bei bestehenden Linien zur Folge hat, ist der Einweisung des Fahrpersonals besondere Aufmerksamkeit zu widmen. Es ist sicherzustellen, dass das erforderliche (neue) Fahrpersonal mindestens einen Monat vor Betriebsbeginn ausgewählt ist und für die erforderlichen Schulungsmaßnahmen zur Verfügung steht. Die Schulungsmaßnahmen müssen mindestens einen Monat vor Betriebsbeginn beginnen. Der Aufgabenträger ist über die Schulungsmaßnahmen zu unterrichten. Der Aufgabenträger ist berechtigt, die Umsetzung der Schulungsmaßnahmen zu überwachen und daran teilzunehmen.

### 6.1.3. Schulung und Fortbildung

Die Schulung des Fahrpersonals ist Aufgabe des Verkehrsunternehmens. Auf die Verpflichtungen aus der EU-Richtlinie 2003/59/EG wird hingewiesen.

Jeder auf der MVV-Regionalbuslinie eingesetzte Fahrer hat an mindestens zwei Tagesschulungen pro Jahr teilzunehmen. Dabei ist ein Tag den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen des Linienverkehrs zu widmen (z. B. BOKraft; Betriebs- und Verkehrssicherheit) und ein weiterer Tag dem Bereich Orts-, Verkehrs- und Tarifkenntnis, Verhaltenstraining, Kundenorientierung und Stressbewältigung. Der Aufgabenträger setzt ferner voraus, dass das Verkehrsunternehmen zusätzlich zu den definierten Schulungen Weiterbildungen z. B. im Bereich Fahrsicherheitstraining oder gesundheitliche Vorbeugemaßnahmen für das Fahrpersonal fördert.

Das Verkehrsunternehmen hat die Teilnahme des Fahrpersonals an den Schulungen dem Aufgabenträger durch Vorlage von Teilnahmebestätigungen zu dokumentieren. Ebenso ist die Umsetzung der EU-Richtlinie 2003/59/EG für jeden einzelnen Fahrer zu dokumentieren. Der Aufgabenträger behält sich das Recht vor, jederzeit

- ⇒ an den Schulungen des Verkehrsunternehmens teilzunehmen,
- ⇒ die Umsetzung der EU-Richtlinie 2003/59/EG durch Einsichtnahme in die Schulungsnachweise zu überprüfen.

Ergänzend dazu hat der Aufgabenträger das Recht, eigene Schulungsmaßnahmen anzubieten. Die Teilnahme an solchen Schulungsmaßnahmen ist verpflichtend. Das Fahrpersonal ist hierzu vom Unternehmen kostenneutral freizustellen (maximal ein Tag pro Jahr und Mitarbeiter).

## 6.2. Umgang mit Fahrgästen

### 6.2.1. Allgemeines

Es wird ausdrücklich auf die Regelungen der BOKraft verwiesen.

Der Umgang mit den Fahrgästen hat höflich und besonnen zu erfolgen, Fahrgäste sind zügig und zuvorkommend zu bedienen.

In den Fahrzeugen des MVV-Regionalbusverkehrs ist den Fahrgästen der Verzehr von Speisen und Getränken nicht gestattet<sup>1</sup>

### 6.2.2. Hilfsbedürftige Personen

Hilfsbedürftigen Fahrgästen ist beim Ein- und Ausstieg Hilfe anzubieten und auf Wunsch zu gewähren, insbesondere Fahrgästen mit Rollstühlen oder Kinderwagen.

Die Klapprampe ist ausschließlich vom Fahrpersonal zu bedienen.

<sup>1</sup> MVV-Gemeinschaftstarif, Teil A Allgemeine und Besondere Beförderungsbedingungen im MVV § 4 Abs. 2 Nr. 20

### 6.2.3. Konfliktlösung

Möglichen Konflikten ist frühzeitig und deeskalierend entgegenzuwirken.

Im Falle der Belästigung von Fahrgästen untereinander hat das Fahrpersonal entsprechende Maßnahmen einzuleiten (z. B. Aufforderung zu Einhaltung der Beförderungsbestimmungen oder Information an die Betriebsleitung bzw. an die Polizei).

### 6.3. Kundeninformation

In jedem Fall sind alle Haltestellen ohne Ausnahme auszurufen (vgl. § 8 Abs. 2 BO-Kraft). Dies ist auch bei Störung der Ansagegeräte sicherzustellen. In diesem Fall sind die Haltestellen vom Fahrpersonal auszurufen.

Das Fahrpersonal ist verpflichtet, Fahrgäste bei jeder Form der Betriebsstörung, insbesondere bei größeren Verspätungen, Umleitungen, Abweichungen vom Fahrweg und technischen Störungen rechtzeitig und präzise zu informieren und um Verständnis zu bitten (z. B.: „*Sehr geehrte Fahrgäste, ... . Wir bitten um Ihr Verständnis!*“). Auch sind Fahrgäste auf gefährliche oder ungewöhnliche Haltepunkte (z. B. außerhalb des Haltestellenbereiches) aufmerksam zu machen (z. B.: „*Bitte Vorsicht beim Aussteigen!*“).

### 6.4. Fahrstil

Die Fahrweise ist den jeweiligen Witterungsverhältnissen anzupassen. Der Fahrstil sollte zügig und möglichst ruckfrei sein. Beim Anfahren und Bremsen ist, soweit möglich, aufstehende Fahrgäste sowie Rollstühle und Kinderwagen Rücksicht zu nehmen.

Für einen schnelle Fahrgastwechsel, aber insbesondere den barrierefreien Ein- und Ausstieg mobilitätseingeschränkter Fahrgäste, ist auf ein möglichst paralleles und „kantenreines“ Anfahren der Bordsteinkante (Reduzierung Restspalt zwischen Fahrzeug und Haltestellenbordsteinkante) zu achten. Sofern an den Haltestellen vorhanden, ist mit der 1. Tür auf Höhe des taktilen Bodenindikatoren (sog. „Aufmerksamkeitsfeldes“) für sehbehindere Fahrgäste zu halten.

Maßnahmen, die das Fahrpersonal zu Kraftstoff sparender Fahrweise anhalten (z. B. Schulungsmaßnahmen, innerbetriebliche Wettbewerbe oder Prämien), sind wünschenswert.

### 6.5. Weitere Aufgaben des Fahrpersonals

- ⇒ Neben der betrieblich erforderlichen Abfahrtskontrolle (technische Einsatzbereitschaft) zu Betriebsbeginn, ist das Fahrzeug auch aus Fahrgastsicht bei einem Fahrzeugdurchgang auf augenfällige Beschädigungen und Verunreinigungen zu überprüfen.
- ⇒ Auch an jeder Endhaltestelle ist das Fahrzeug bei einem **Fahrzeugdurchgang** auf augenfällige Beschädigungen, Verunreinigungen und Fundsachen zu überprüfen. Grobe Verunreinigungen (z. B. Zeitungen, Flaschen, Essensreste) sind sofort zu entfernen.
- ⇒ Bei besonderen Beschädigungen oder Verunreinigungen, die nicht vor Ort beseitigt werden können und die eine Beeinträchtigung für die Fahrgäste oder eine Gefährdung des sicheren Fahrzeugbetriebes darstellen, ist die Betriebsleitung umgehend zu informieren und ein Fahrzeugtausch zu erwirken. Auf die Vorgaben zur Fahrzeugsauberkeit in Abschnitt 5.2.8. wird Bezug genommen.
- ⇒ **Fundsachen** sind beim Fahrzeugdurchgang an der Endhaltestelle sicherzustellen. Bei wichtigen Gegenständen, wie z. B. Schlüsseln oder Geldbörsen, ist die Betriebsleitung sofort zu informieren, damit sie möglichst rasch an die Eigentümer zurückgegeben werden können.

- ⇒ Mängel und Schäden an Haltestellen sowie Verbesserungsvorschläge bzgl. Fahrplan und Fahrweg (auch von Fahrgästen geäußert) sind der Betriebsleitung zu melden.
- ⇒ Zudem obliegt dem Fahrpersonal die tagesaktuelle Bestückung der Info-Kästen in den Fahrzeugen.
- ⇒ Das Fahrpersonal kann gegenüber dem Aufgabenträger bei Beschwerden zur Stellungnahme herangezogen werden.

## 6.6. Bekleidung

Ein gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild des Fahrpersonals wird vorausgesetzt. Die Bekleidung des eingesetzten Fahrpersonals muss sauber und den Anstandsregeln entsprechend angemessen sein.

Grundsätzlich untersagt ist das Tragen von Sport-, Trainings- oder Arbeitshosen oder kurzen Hosen. Die Schultern sind bedeckt zu halten.

Die Kleidungsstücke dürfen das eingestickte Signet des Verkehrsunternehmens tragen. Werbung oder Embleme Dritter (z. B. anderer Verkehrsgesellschaften) dürfen nicht angebracht sein.

Das Fahrpersonal ist verpflichtet, ein Namensschild mit dem Nachnamen und dem Zusatz Herr bzw. Frau für die Fahrgäste gut sichtbar zu tragen bzw. ist der Name im Bereich des Fahrerarbeitsplatzes gut sichtbar anzubringen. Alternativ kann der Fahrername auch im Display – so vorhanden – des Geldkartenlesegerätes oder Fahrzeugrechners angezeigt werden.

## 7. Sozialstandards

Aufgabenträger und die MVV GmbH erwarten vom Verkehrsunternehmen die Wahrung sozialer Mindeststandards.

## 8. Betriebsführung und allgemeiner Fahrbetrieb

### 8.1. Grundsätze

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, die vorgegebenen Fahrpläne einzuhalten und einen pünktlichen Betrieb zu gewährleisten.

Die Betriebsführung bzw. das Verkehrsunternehmen unterliegt einer Reihe von einschlägigen Gesetzen und Vorschriften, auf die hier ausdrücklich verwiesen wird. Dies sind in erster Linie:

- ⇒ Personenbeförderungsgesetz (PBefG)
- ⇒ Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft)
- ⇒ Fahrerlaubnis-Verordnung (FeV)
- ⇒ Fahrpersonalverordnung (FPersV)
- ⇒ Straßenverkehrsordnung (StVO)
- ⇒ Straßenverkehrsgesetz (StVG)
- ⇒ Straßenverkehrs-Zulassungsordnung (StVZO)
- ⇒ Strafgesetzbuch (StGB)
- ⇒ Gesetz über Ordnungswidrigkeiten (OWiG)
- ⇒ Verwarnungs- und Bußgeldkatalog

Die Kommunikation zwischen den Fahrzeugen und der Betriebsleitung mittels Sprech-, Bündelfunk, Mobiltelefon o. ä. ist sicherzustellen.

Das Fahrpersonal hat alle aktuellen Informationen des Aufgabenträgers umgehend zu erhalten und ist für Schulungsmaßnahmen des Aufgabenträgers freizustellen.

### 8.2. Zusammenarbeit

Das Verkehrsunternehmen und der Aufgabenträger kooperieren eng miteinander und unterstützen sich gegenseitig.

**Fundsachen** sind sorgfältig zu verwahren und dem Kunden zeitnah zu übergeben. Fahrer und Betriebsleitung haben hierbei konstruktiv mitzuwirken.

Das Verkehrsunternehmen hat Maßnahmen, die über den vereinbarten Fahrbetrieb hinausgehen, auf Wunsch der MVV GmbH, des Aufgabenträgers, der Genehmigungs- oder der Straßenverkehrsbehörde zu unterstützen. Dies sind insbesondere immer wiederkehrende Maßnahmen wie beispielsweise:

- ⇒ Verkehrsforschung (Fahrgastbefragungen oder -zählungen),
- ⇒ Vermarktungsaktivitäten,
- ⇒ zusätzliche Serviceangebote.
- ⇒ Informationen an die Medien sind vorab mit dem Aufgabenträger abzustimmen.

### 8.3. Betriebsaufnahme

Das Verkehrsunternehmen hat die rechtzeitige Betriebsaufnahme sowie störungsfreien Regelbetrieb ab dem Zeitpunkt des Betriebsbeginns hinsichtlich der von ihm beeinflussbaren Faktoren zu gewährleisten. Dazu gehören vor allem

- ⇒ die fristgerechte Beantragung der Linienverkehrsgenehmigung,
- ⇒ die fristgerechte Bestellung der Haltestellenmasten.

Darüber hinaus ist das Verkehrsunternehmen verpflichtet, sich vor Betriebsaufnahme intensiv mit den Gegebenheiten vor Ort vertraut zu machen.

Das Verkehrsunternehmen hat zudem vor Betriebsaufnahme einen zuständigen **Ansprechpartner** – nebst Vertreter – mit ausreichenden Kompetenzen zu benennen, der in besonderen Situationen kurzfristig und flexibel vor Ort zur Verfügung stehen kann. Die Erreichbarkeit für den Aufgabenträger und der MVV GmbH ist sicherzustellen und die notwendigen Telefonnummern, Faxnummern und Mailadressen sind bekannt zu geben. Dies gilt insbesondere auch bei Änderungen der zuständigen Person oder ihrer Erreichbarkeit.

#### 8.4. Betriebsstörungen

Sofern Unregelmäßigkeiten oder größere **Störungen im Betriebsablauf** entstehen, hat das Verkehrsunternehmen – soweit erforderlich – entsprechende Einsatz- bzw. Ersatzfahrzeuge einzusetzen.

Für Vorhaltung und Einsatzplanung von **Reservepersonal und -fahrzeugen** hat das Verkehrsunternehmen zu sorgen. Die Aufrechterhaltung des Linienbetriebs hat stets oberste Priorität.

Die **Ersatzfahrzeuge** müssen schnellstmöglich – mindestens aber innerhalb von 45 Minuten nach Ausfall eines Fahrzeuges – bereitgestellt werden.

Über planmäßige und außerplanmäßige baustellen- oder betriebsbedingte **Einschränkungen des Angebots** sowie eventuell erfolgte Maßnahmen (z. B. Ersatzleistungen) hat das Verkehrsunternehmen den Aufgabenträger bis zum Ablauf des auf den Ausfall folgenden Werktag zu melden.

Die Meldungen enthalten folgende Angaben:

- ⇒ Angaben zu evtl. ausgefallenen Fahrten,
- ⇒ Anzahl der ausgefallenen Nutzwagenkilometer (Eintragung der ausgefallenen Nutzwagenkilometer bei der folgenden monatlichen IST-Leistung),
- ⇒ Zeitpunkt und Dauer des Ausfalls,
- ⇒ Grund des Ausfalls,
- ⇒ Angaben über Ersatzverkehre.

**Über meldepflichtige Vorkommnisse, Unfälle oder Störungen gem. § 6 BOKraft, ist der Aufgabenträger zeitgleich mit der Genehmigungsbehörde zu unterrichten.**

Das Verkehrsunternehmen sorgt zudem dafür, dass der Aufgabenträger und Fahrgäste bei Betriebsstörungen oder Abweichungen vom Linienweg (beispielsweise durch Baustellen, Umleitungen, Unfälle, Veranstaltungen, sonstige Sperrungen) informiert werden:

- ⇒ Zum einen ist das Fahrpersonal anzuhalten, in diesen Fällen wiederholt Durchsagen in den Fahrzeugen vorzunehmen,
- ⇒ zum anderen sind diesbezügliche schriftliche Aushänge in den Fahrzeugen und an den Haltestellen anzubringen und nach Beendigung der Maßnahme umgehend zu entfernen.

Sollten kurzfristig Störungen auftreten, hat das Verkehrsunternehmen geeignete Maßnahmen zur Fahrgastinformation zu ergreifen und sich umgehend mit dem Aufgabenträger in Verbindung zu setzen.

Über die MVV GmbH wird ein Softwaresystem zur Verfügung gestellt, über das kurzfristige Fahrplanänderungen an Fahrgäste kommuniziert und an alle angeschlossenen Systeme übermittelt werden können. In der Regel erfolgt die redaktionelle Betreuung des Systems durch die MVV GmbH. Im Falle von sehr kurzfristigen und unvermeidlichen Fahrtausfällen (z.B. bei Krankheitsfällen des Fahrpersonals), ist es die Aufgabe des Verkehrsunternehmens, die Fahrtausfälle über das angebotene Softwaresystem zu melden. Dadurch sollen den Fahrgästen möglichst frühzeitig die benötigten Informationen bereitgestellt werden. Das Verkehrsunternehmen hat dafür die benötigten Personalressourcen vorzuhalten. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer für die Eingabe eines Fahrtausfalls ins System wird auf 5-10 Minuten geschätzt und hängt vom konkreten Fahrplan und Umfang des Ausfalls ab. Zugangsdaten und Schulungsunterlagen werden dem Verkehrsunternehmen von Seiten der MVV GmbH bereitgestellt.

## **8.5. Erfassung und Übermittlung von Echtzeitdaten**

Die Umsetzung der im Folgenden genannten Forderungen kann entweder durch ein eigenes RBL-System des Verkehrsunternehmens oder aber über das „Integrations-system für Echtzeitdaten“ (ISE) der MVV GmbH erfolgen.

Ungeachtet des gewählten Weges sind der MVV GmbH in jedem Falle die in den folgenden Abschnitten genannten Daten zur Verfügung zu stellen.

Das Verkehrsunternehmen wirkt bei der Einrichtung und Umsetzung der Echtzeitdatenversorgung und der Statistikerfassung kooperativ mit.

Hinsichtlich der dbzgl. Anforderungen an die Fahrzeugrechner und die übrige technische Ausstattung der Fahrzeuge wird auf die Abschnitte 5.2.6.6. und Anlage A 09 verwiesen.

Die Kosten für die entsprechende Fahrzeugausstattung, für die beim Verkehrsunternehmen vorzusehenden Hintergrundsysteme (jeweils inklusive Hardware, Software und deren Pflege/Instandhaltung) sowie für die Datenübertragung sind vom Verkehrsunternehmen zu tragen. Gleiches gilt für die Kosten für die Nutzung der von der MVV GmbH optional zur Verfügung gestellten Dienstleistungspakete gemäß Anlage A 12 oder alternativ für die Kosten einer Nutzung von RBL-Systemen Dritter.

Inwiefern die optionalen Dienstleistungspakete gemäß Anlage A 12 für die dort beschriebenen Konfigurationen 2 und 3 bei einer eigenwirtschaftlichen Durchführung des Verkehrs zur Verfügung stehen, ist ggf. mit der MVV GmbH zu klären.

### **8.5.1. Echtzeitdaten**

Die eingesetzten Fahrzeuge müssen Echtzeitdaten erfassen und übermitteln können. Dabei handelt es sich u. a. um folgende Daten – auf die Spezifikationen in Abschnitt 5.2.6.6. und Anlage A 09 wird ergänzend verwiesen:

- ⇒ Daten zur Ortung (logisch und per GPS),
- ⇒ Daten zur Fahrplananlage,
- ⇒ bediente Haltestellen,
- ⇒ Daten zum Türkriterium.

Der Zugriff auf diese Daten ist sowohl zum Zeitpunkt der Erzeugung (online) als auch zu jedem späteren Zeitpunkt (offline, für mindestens sechs Monate nach deren Generierung) zu gewährleisten.

Die vom Aufgabenträger erstellten und elektronisch zur Verfügung gestellten Soll-Fahrpläne sind vom Verkehrsunternehmen tagesscharf um betriebliche Merkmale zu ergänzen (z. B. Umläufe, Aus- und Einrückfahrten), damit sie für die Generierung von

Echtzeitdaten geeignet sind und in geeigneten Datenformaten in RBL-Systeme integriert werden können. Die aufbereiteten Fahrpläne sind, soweit das ISE der MVV GmbH genutzt wird, der MVV GmbH elektronisch zur Verfügung zu stellen. Die MVV GmbH hat innerhalb des Echtzeitsystems keinen Zugriff auf die Umlaufdaten, die Daten werden aber zur Prognoseberechnung verwendet. Hinsichtlich der verwendeten Datenformate bei der Lieferung der Soll-Fahrpläne von der MVV GmbH an das Verkehrsunternehmen und – bei Nutzung des ISE – der um die betrieblichen Merkmale ergänzten Soll-Fahrpläne vom Verkehrsunternehmen an das ISE wird auf Anlage A 09 verwiesen.

Das Verkehrsunternehmen hat in der Kommunikation mit der MVV GmbH bzw. DEFAS die Haltestellen-IDs (Haltestellen, Haltepunkte/Steige, siehe VDV-Schrift 432) der MVV GmbH zu verwenden. Falls das Verkehrsunternehmen aus internen Gründen andere Haltestellen-IDs verwendet, ist das Verkehrsunternehmen beim Informationsaustausch mit der MVV GmbH bzw. mit DEFAS für die Übertragung seiner IDs in jene der MVV GmbH verantwortlich.

### **8.5.2. Anschlusssicherung**

Die Sicherung von Anschlüssen zwischen eigenen und fremden Verkehrsmitteln muss unabhängig vom jeweils verwendeten RBL-System bzw. der Einbindung in das ISE der MVV GmbH gewährleistet sein. Hierbei wird auf den VDV-Standard 453-ANS verwiesen (siehe Anlage A 09), der für den Datenaustausch zwischen verschiedenen RBL-Systemen maßgeblich ist.

### **8.5.3. Statistische Daten**

Die eingesetzten Fahrzeuge müssen weitere statistische Daten erfassen und übermitteln können. Dabei handelt es sich u. a. um folgende Daten – auf die Spezifikationen in Abschnitt 5.2.6.6. und Anlage A 09 wird ergänzend verwiesen:

- ⇒ Fahrgastzahlen (soweit fahrzeugtechnisch erhoben),
- ⇒ Fahrplanstatistiken,
- ⇒ sonstige erhobene Statistiken.

Der Zugriff auf diese Daten ist sowohl online als auch offline (über einen Zeitraum von mindestens sechs Monaten nach deren Generierung) zu gewährleisten.

### **8.5.4. LSA-Ansteuerung**

*(entfällt)*

### **8.5.5. Schutz der Echtzeitdaten**

Die im Rahmen der Echtzeitdatenversorgung übermittelten Daten werden jeweils mandantenscharf erfasst, verarbeitet und weitergeleitet. Es ist systemseitig sichergestellt, dass schützenswerte Daten jeweils nur vom dafür vorgesehenen und freigeschalteten Benutzerkreis eingesehen werden können. Sollten einzelnen Nutzern versehentlich oder durch technische Fehler im Einzelfall dennoch Daten anderer Beteiligter zugänglich werden, verpflichtet sich der unberechtigte Empfänger dies sofort zu melden und diese Daten umgehend zu löschen.

### **8.5.6. Erfassung und Übermittlung von Daten für das Fahrgeldmanagement**

Das Software-System zur Ver- und Entsorgung der Fahrzeugrechner / Fahrscheindrucker muss geeignet sein, die Papierrollen für den Fahrscheindruck zu verwalten. Hierzu weist die Software insbesondere auf

- ⇒ eine Erfassungsfunktion, die dazu dient, die mit Lieferschein gelieferten Papierrollen in den Bestand zu übernehmen,

- ⇒ eine Ausgabefunktion, die dazu dient, die einem Fahrer ausgehändigte Papierrolle zu erfassen und im System dem Fahrer zuzuordnen,
- ⇒ eine Verbrauchsfunktion, die erfasst, dass und zu welchem Zeitpunkt für eine einzelne Papierrolle auf einem Fahrzeugrechner der Beginn einer Nutzung, ein Papiervorende und ein Papierende registriert worden ist,
- ⇒ eine Kontrollfunktion, mit der der Papierverbrauch bei der Ausgabe von Fahrausweisen überwacht werden kann und bei der automatisiert eine Warnmeldung mit Bezug auf eine Papierrolle ausgegeben wird, wenn ein frei parametrierbarer Toleranzwert über- oder unterschritten wird.

## 8.6. Fahrzeugsondernutzung

(entfällt)

## 8.7. Fahrausweiskontrollen

Die Fahrausweiskontrollen werden durch Mitarbeiter des Aufgabenträgers bzw. beauftragter Kontrolldienste vorgenommen.

## 8.8. Umweltstandards

Neben den Vorgaben zu den Umweltstandards der Fahrzeuge in Abschnitt 5.2.6. sind auch bei der Betriebsabwicklung Mindeststandards einzuhalten.

Bei Standzeiten von mehr als zwei Minuten ist zur Vermeidung der Belästigung von Anwohnern und Fahrgästen sowie zur Reduzierung von Emissionen der Motor abzustellen.

Bei der Betriebsdurchführung sind vom Verkehrsunternehmen alle relevanten Gesetze und Vorschriften bzgl. Umweltschutzvorgaben einzuhalten. Dies ist insbesondere zu beachten bei

- Wartung und Reinigung der Fahrzeuge,
- Entsorgung von Schmierstoffen und Verschleißteilen,
- Entsorgung des Mülls aus den Fahrzeugen.