

Anlage ED10
Leistungsbeschreibung
für
On Demand Shuttle “Würmtal” im
Linienbündel BB05
„Mittleres Heckengäu“

Vergabestelle:

Landratsamt Böblingen
Parkstraße 16
71034 Böblingen

Inhaltsverzeichnis

1. Abschnitt : Allgemeines.....	4
1. Funktionsweise des On Demand-Shuttles	4
2. Personenbeförderungsrechtliche Genehmigung	5
2. Abschnitt : Zusammenarbeit zwischen den Vertragspartnern.....	5
3. Grundsätze der Zusammenarbeit	5
4. Nutzung von Daten für zukünftige Vergaben.....	5
5. Verantwortlicher Ansprechpartner und Erreichbarkeit des Auftragnehmers	6
6. Arbeitskreis Qualität.....	6
7. Vorbereitung der Betriebsaufnahme	7
8. Berichtspflichten	8
9. Fahrgastzählungen und -befragungen	8
10. Qualitätskontrollen	9
3. Abschnitt : Vertrieb, Tarif und Fahrerlaubniskontrolle	9
11. Tarif	9
12. Vertrieb.....	9
13. Fahrgeldsicherung.....	10
14. Fahrkartenkontrolle.....	10
4. Abschnitt : Betrieb	10
15. Bediengebiet	10
16. Fahrzeuganzahl.....	10
17. Bedienzeiten und Anzahl der Fahrzeuge	11
18. Fahrzeugeinsatz außerhalb der Bedienzeiten.....	11
19. Zu-, Ab- und Umbestellungen	11
20. Haltestellen und Haltepunkte	11
21. Fahrgastwechsel	11
22. Warten auf Fahrgäste	12
23. Vorsorgende Betriebsplanung	12
24. Störungen.....	13
25. Fundsachen.....	13
5. Abschnitt : Fahrpersonal	14
26. Grundsätzliche Anforderungen an das Fahrpersonal	14
27. Ausschluss von Fahrpersonal.....	15

28. Kleidung	15
6. Abschnitt : Fahrzeuge.....	15
29. Sicherheit und sonstige gesetzliche Anforderungen.....	15
30. Fahrgastkapazität und Barrierefreiheit.....	16
31. Fahrpersonal-Smartphones	17
32. Sonstige Anforderungen	17
33. Erscheinungsbild, Markenkonzept und Werbung	17
34. Sauberkeit und Schadensfreiheit.....	18
7. Abschnitt : Software.....	19
35. Software	19
36. Schulung	19
8. Abschnitt : Sonstiges.....	19
37. Marketing, Medienarbeit und Fahrgastinformation	19
38. Beschwerdemanagement.....	20

1. Abschnitt: Allgemeines

1. Funktionsweise des On Demand-Shuttles

- 1.1. Der On Demand-Shuttle (ODS) ist ein bedarfsgesteuertes Mobilitätsangebot, bei dem die Fahrgäste Kleinbusse flexibel per App bestellen und bezahlen können. Die Fahrzeuge fahren nach keinem festen Fahrplan, sondern bedienen in einem vorgegebenen Gebiet auf Bestellung der Fahrgäste (= On Demand) sogenannte virtuelle Haltepunkte. Die Fahrtrouten werden von einem softwarebasierten Hintergrundsystem (Dispositionssystem) automatisch berechnet und der Algorithmus sorgt dafür, dass sich Fahrgäste mit ähnlichen Zielen ein Fahrzeug teilen (Pooling).
- 1.2. Das für den On Demand-Shuttle erforderliche Dispositionssystem wird vom VVS oder Aufgabenträger beschafft, betrieben und finanziert und dem Unternehmer unentgeltlich zur Verfügung gestellt.
- 1.3. Die Buchung von Fahrtwünschen kann online per App sowie telefonisch bei einem vom Aufgabenträger beauftragten Call-Center erfolgen.
- 1.4. Anweisungen über Fahrtwünsche der Fahrgäste, Fahrtziel und Fahrtroute werden vom Dispositionssystem an die Fahrpersonal-Smartphones in den Fahrzeugen automatisch gesendet.
- 1.5. Der Auftragnehmer ist verantwortlich für die Disposition des Personals und für die Disposition der Fahrzeuge, soweit diese nicht vom Dispositionssystem erledigt wird.
- 1.6. Das Dispositionssystem hat darüber hinaus noch eine Funktion, die den klassischen ÖPNV (Bus und Bahn) während der Betriebszeit des On-Demand Shuttle schützt: Wenn Fahrgäste zeitlich und räumlich parallele Strecken zum klassischen ÖPNV buchen, werden sie auf diesen verwiesen.
- 1.7. Ein- und Ausstiege im On Demand-Verkehr sind an verschiedenen Haltepunkten, einschließlich der Haltestellen des öffentlichen Personennahverkehrs sowie virtuellen Haltepunkten, möglich. Die virtuellen Haltepunkte sind vor Ort nicht physisch gekennzeichnet, ihre Lokalisierung erfolgt ausschließlich über die unten bezeichnete App.
- 1.8. In den VVS-Verbundlandkreisen wird die neue Mobilitätsform in den nächsten Jahren in Form von Pilotprojekten erprobt. Die On Demand-Shuttle im Gebiet der VVS-Verbundlandkreise werden „VVS-Rider“ genannt.

2. Personenbeförderungsrechtliche Genehmigung

- 2.1. Der ODS wird als Linienbedarfsverkehr gemäß § 44 PBefG betrieben. Der Auftragnehmer ist Unternehmer i. S. d. PBefG und betreibt den Verkehr im eigenen Namen, unter eigener Verantwortung und auf eigene Rechnung. Er ist verantwortlich für die Einholung der erforderlichen Genehmigung. Das Nähere regelt der Verkehrsvertrag.

2. Abschnitt: Zusammenarbeit zwischen den Vertragspartnern

3. Grundsätze der Zusammenarbeit

- 3.1. Auftraggeber und Auftragnehmer verpflichten sich zu einer vertrauensvollen und partnerschaftlichen Zusammenarbeit zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Verkehrsleistungen in höchstmöglicher Qualität. Der Auftraggeber begrüßt es ausdrücklich, wenn der Auftragnehmer durch eigene Ideen und Vorschläge initiativ wird, um im Interesse des Auftraggebers und der Fahrgäste auf Angebotsverbesserungen hinzuwirken.
- 3.2. Der Auftraggeber versteht sein Linienbedarfsverkehrsangebot als wichtiges Element der Daseinsvorsorge und ist bemüht, möglichst viele Fahrgäste für den öffentlichen Nahverkehr zu gewinnen.
- 3.3. Der Auftragnehmer hat alle gesetzlichen Regelungen und Vorschriften, welche seine Leistungserfüllung betreffen, einzuhalten. Dies betrifft auch Änderungen von Regelungen und Vorschriften, die während der Vertragslaufzeit wirksam werden.
- 3.4. Der Auftragnehmer hat erkennbare Änderungen in der Fahrgastnachfrage, insbesondere mit Auswirkungen auf die von ihm genutzten Fahrzeuge, unaufgefordert dem VVS und dem Aufgabenträger anzuzeigen.

4. Nutzung von Daten für zukünftige Vergaben

- 4.1. Der Auftraggeber ist berechtigt, die vom Auftragnehmer an den Auftraggeber zu übermittelnden Einnahmedaten mit Bezug zu dem vertragsgegenständlichen Linienbedarfsverkehr (freie Fahrgeldeinnahmen, Einnahmen aus Schülersammelzeitkarten, § 231 SGB IX-Mittel und andere) sowie sonstige Betriebs- und Vertriebsdaten mit Bezug zu dem vertragsgegenständlichen Linienbedarfsverkehr für zukünftige Vergaben des vertragsgegenständlichen Linienbedarfsverkehrs sowie die Verkehrsplanung zu benutzen. Unbeschadet sonstiger Pflichten des Auftragnehmers zur Lieferung von Daten o. ä liefert der Auftragnehmer die o. g. Daten auf Anfrage an den Auftraggeber in einem Excel-kompatiblen Format.

5. Verantwortlicher Ansprechpartner und Erreichbarkeit des Auftragnehmers

- 5.1. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, eine verantwortliche Ansprechperson (Betriebsleitung nach BOKraft oder eine verantwortliche Ansprechperson mit vergleichbaren Fach-, Entscheidungs- und Handlungskompetenzen) zu benennen, der in besonderen Situationen auch kurzfristig und flexibel nach Anforderung durch den Auftraggeber innerhalb von zwei Stunden vor Ort zur Verfügung steht. Der reguläre Arbeitsplatz der verantwortlichen Ansprechperson sowie die Betriebsleitstelle dürfen höchstens in einer Entfernung von rund 30 km bzw. 30 Minuten Fahrzeit mit Pkw vom Leistungsbereich entfernt sein.
- 5.2. Bei Störungen und in Notsituationen muss diese Ansprechperson oder eine andere entscheidungs- und handlungsbefugte Vertretung des Auftragnehmers für den Auftraggeber telefonisch verfügbar sein.
- 5.3. Die verantwortliche Ansprechperson (bzw. deren Vertretung) muss über sichere Fähigkeiten zur mündlichen und schriftlichen Kommunikation in deutscher Sprache verfügen. Der Ansprechperson ist dem Auftraggeber bis einen Monat vor der Betriebsaufnahme namentlich zu benennen. Personelle Veränderungen sind unverzüglich, möglichst im Voraus, mitzuteilen.
- 5.4. Um die notwendigen Abstimmungen und die laufende Kommunikation zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber zu erleichtern, stellt der Auftragnehmer eine direkte Erreichbarkeit der zuständigen Personen per E-Mail sicher.
- 5.5. Bei geplanter Abwesenheit der genannten Person von über vier Wochen (Kur, Fortbildungen, Urlaub o.Ä.) ist unverzüglich eine Stellvertretung zu bestimmen. Der Auftraggeber ist hierüber unverzüglich zu informieren.
- 5.6. Der Auftragnehmer hat ferner sicherzustellen, dass sein Unternehmen für den Auftraggeber während der Betriebszeiten des Linienbedarfsverkehrs (ausdrücklich auch zukünftig im Rahmen ggf. zubestellter Angebotsstunden) telefonisch erreichbar ist. Dies kann entweder eine Person der Betriebsleitung oder des Fahrpersonals mit ausreichender Entscheidungsbefugnis in einem der eingesetzten Fahrzeuge über Mobilfunk oder eine andere entscheidungs- und handlungsbefugte Person in Bereitschaft sein.

6. Arbeitskreis Qualität

- 6.1. Auftraggeber und Auftragnehmer werden in einem gemeinsamen Arbeitskreis über Fragen der Qualität sowie über Maßnahmen zu deren Verbesserung sprechen. Der Arbeitskreis tritt auf Einladung des Auftraggebers zusammen.
- 6.2. Einzuplanen sind im ersten Jahr vier Treffen und in den Folgejahren zwei Treffen pro Jahr jeweils à vier Stunden. Dem Auftragnehmer ist die Anzahl

der teilnehmenden Personen, die an dem Treffen teilnehmen, freigestellt, es muss aber eine bezüglich der jeweils behandelten Fragestellung entscheidungs- und vertretungsbefugter Vertretung des Auftragnehmers anwesend sein.

7. Vorbereitung der Betriebsaufnahme

- 7.1. Der Auftragnehmer hat jeweils drei, zwei sowie einen Monat vor Betriebsaufnahme dem Auftraggeber schriftlich den Stand der Vorbereitung der Betriebsaufnahme mitzuteilen (Fahrzeugbeschaffung, Personaleinstellung, Probleme etc.). Über gravierende Probleme in der Zeit der Vorbereitung der Betriebsaufnahme ist der Auftraggeber unverzüglich zu informieren.
- 7.2. Der Auftragnehmer hat spätestens 14 Tage vor Betriebsaufnahme die betrieblichen Vorbereitungen mit Fahrzeugbeschaffung, Personaleinstellung, Personalschulung und ggf. Probefahrten abzuschließen und den Abschluss dem Auftraggeber zu melden.
- 7.3. Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber spätestens vierzehn Tage vor Betriebsaufnahme eine Liste mit allen Fahrzeugen, die er für den ODS einsetzen möchte, zu übergeben (Fahrzeugliste). Aus der Liste ergeben sich mindestens folgende Informationen:
 - 7.3.1. Kennzeichen,
 - 7.3.2. Modellbezeichnung,
 - 7.3.3. Sitzplatzkapazität,
 - 7.3.4. Datum der Erstzulassung
 - 7.3.5. Individuelle Fahrzeugidentifikationsnummer (vgl. Ziff. 31.3).
- 7.4. Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber spätestens vierzehn Tage vor Betriebsaufnahme eine Liste der für den Einsatz auf dem vertragsgegenständlichen Linienbedarfsverkehr vorgesehene Fahrpersonale (ggf. die eines Nachauftragnehmers) vorzulegen (Personalliste).
- 7.5. Auftraggeber und Auftragnehmer werden nach Zuschlageteilung die zur Betriebsaufnahme und zur Durchführung des Linienbedarfsverkehrs zu klarenden Fragen besprechen. Die Besprechung findet innerhalb von 2 Wochen nach Zuschlageteilung auf Einladung des Auftraggebers statt. Einzuplanen ist hierfür ein Zeitaufwand von 8 Stunden, wobei dieser Zeitaufwand vom Auftraggeber auch auf mehrere kürzere Termine unterteilt werden kann, die auch nach dem in Satz 2 genannten Zeitpunkt liegen können. Dem Auftragnehmer ist die Anzahl der Personen, die an dem Treffen teilnehmen, freigestellt, es muss aber eine bezüglich der jeweils behandelten Fragestellung entscheidungs- und vertretungsbefugte Vertretung des Auftragnehmers anwesend sein.

8. Berichtspflichten

- 8.1. Der Auftragnehmer ist verpflichtet dem Auftraggeber die nachfolgend aufgelisteten Berichte und Statistiken vollumfänglich und pünktlich zur Verfügung zu stellen. Die Berichte sind den Auftraggebern (sofern im Folgenden nicht ausdrücklich etwas Anderes verlangt wird) per E-Mail in Excel-kompatiblen-Dateiformaten einzureichen. Der Auftraggeber kann einen anderen Kommunikationsweg anweisen.
- 8.2. Unverzüglich zu melden sind:
 - 8.2.1. Unfälle mit Personenschäden, sowie Unfälle, die öffentliches Aufsehen erregen;
 - 8.2.2. Fahrtausfall oder Verspätung >15 Min. Als Fahrtausfall gilt jeder Fahrtwunsch, der vom Dispositionssystem angenommen, aber tatsächlich nicht oder nur im Wege der Ersatzbeförderung durchgeführt wird; als Verspätung gilt jede Überschreitung der vom Dispositionssystem vorgegebenen Abhol- oder Ankunftszeit;
 - 8.2.3. Einstellung/Nichtaufnahme des Betriebs wegen Unwetter oder anderen Fällen höherer Gewalt;
 - 8.2.4. Zurückbleiben von Fahrgästen wegen Überfüllung.
- 8.3. Bis zum 15. des Folgemonats hat der Auftragnehmer die folgenden Berichte zu übermitteln:
 - 8.3.1. Alle Verspätungen, Fahrtausfälle und verfrühte Abfahrten, einschließlich der Gründe;
 - 8.3.2. Alle Einsätze von Fahrzeugen, die nicht den Anforderungen der Leistungsbeschreibung entsprechen einschließlich der Gründe;
- 8.4. Die Fahrzeugliste (Ziff. 7.3) und Personalliste (Ziff. 7.4) sind dem Auftraggeber unverzüglich auszuhändigen. Geplante Änderungen sind unverzüglich mitzuteilen. Auf Anforderung ist dem Auftraggeber binnen vierzehn Tagen eine aktuelle Fahrzeug- bzw. Personalliste auszuhändigen.
- 8.5. Im Übrigen gelten im Rahmen der Betriebsaufnahme die Berichts- und Informationspflichten aus Ziff. 5 und 7.

9. Fahrgastzählungen und -befragungen

- 9.1. In dem vertragsgegenständlichen Linienbedarfsverkehr kann der Auftraggeber oder von ihm beauftragte Dritte während der Vertragslaufzeit Fahrgastbefragungen durchführen. Dies umfasst auch die Auswertung und Nutzung der diesbezüglichen Daten im Buchungs- und Dispositionssystem.

- 9.2. Für die Fahrgastbefragungen können vom Auftraggeber oder dem von ihm beauftragten Dritten auch betriebsinterne Daten (z.B. linienbedarfsverkehrsbezogene Fahrscheinverkäufe im Jahresgang) herangezogen werden. Die hierfür benötigten Daten gelten nicht als Betriebsgeheimnis des Auftragnehmers.
- 9.3. Der Auftragnehmer hat etwaige Fahrgastbefragungen durch den Auftraggeber zu unterstützen. Insbesondere stellt er Fahrzeugeinsatzpläne unentgeltlich zur Verfügung und gewährt jederzeit entgeltfreien Zugang zu seinen Fahrzeugen für das Erhebungspersonal.
- 9.4. Die bei Zählungen und Befragungen erhobenen Daten gelten nicht als Betriebsgeheimnis des Auftragnehmers. Sie können für die ständige Verkehrsplanung der Auftraggeber oder zur Vorbereitung zukünftiger Vergabeverfahren verwendet werden.
- 9.5. Auftraggeber und Auftragnehmer stellen sich gegenseitig die Ergebnisse aller Erhebungen und Auswertungen in dem vertragsgegenständlichen Linienbedarfsverkehr zur Verfügung.

10. Qualitätskontrollen

- 10.1. Der Auftraggeber darf jederzeit ohne Voranmeldung offene oder verdeckte Kontrollen bezüglich der Einhaltung der in der Leistungsbeschreibung definierten Qualitätsanforderungen sowie Fahrgastzählungen und -befragungen durch Personal des Auftraggebers sowie auch durch beauftragte Dritte durchführen. Ziff. 9.1 bis 9.4 gelten entsprechend.

3. Abschnitt: Vertrieb, Tarif und Fahrerlaubniskontrolle

11. Tarif

- 11.1. Der ODS ist vollständig in den VVS-Tarif integriert, d. h. die Fahrten werden für den entsprechenden Zonenpreis ohne Zuschlag angeboten.
- 11.2. Der Auftraggeber kann den Tarif jederzeit anpassen, insbesondere einen Zuschlag einführen.

12. Vertrieb

- 12.1. Der Auftragnehmer muss in den Fahrzeugen Einzel- und TagesTickets (sowohl für Einzelpersonen als auch für Gruppen) für den kompletten VVS-Bereich vertreiben. In den Fahrzeugen ist die entsprechende Vertriebstechnik vorzuhalten.

- 12.2. Es ist Zahlung mit Giro-Karte und Barzahlung zu ermöglichen. Das Fahrpersonal führt deshalb zu Dienstbeginn Wechselgeld in Höhe von 50Euro mit sich.

13. Fahrgeldsicherung

- 13.1. Der Auftragnehmer ist für die Fahrgeldsicherung in den vertragsgegenständlichen Verkehren zuständig.

14. Fahrkartenkontrolle

- 14.1. Das Fahrpersonal hat die Fahrtberechtigung der Fahrgäste zu kontrollieren. Hierfür ist die App „VVS eTicket Check“ zu verwenden. Bei Funktionsstörungen der App sind Sichtkontrollen durchzuführen.
- 14.2. Fahrgästen ohne wirksame Fahrtberechtigung ist ein entsprechendes Ticket des VVS anzubieten.
- 14.3. Fahrgästen ohne wirksame Fahrtberechtigung ist die Mitfahrt zu verweigern. Sofern die Voraussetzungen vorliegen, ist das erhöhte Beförderungsentgelt einzuziehen.

4. Abschnitt: Betrieb

15. Bediengebiet

- 15.1. Das Bediengebiet umfasst das Gebiet im Würmtal, das aus drei verschiedenen Kommunen besteht. Hierzu gehören die Kommunen Aidlingen, Gärtringen und Ehningen. Die Details ergeben sich aus der Anlage 3.

16. Fahrzeuganzahl

- 16.1. Es sind zwei Fahrzeuge einzusetzen. Die zeitliche Verteilung der Fahrzeuge ergibt sich aus Kapitel 17.1.
- 16.2. Jedes einzusetzende Fahrzeug muss während der Bedienzeiten in einem solchen Zustand sein, dass es Fahrtwünsche entgegennehmen und erfüllen kann, also insbesondere in betriebsbereitem Zustand sein, über einsatzbereites Fahrpersonal verfügen und hinreichend aufgetankt bzw. geladen sein.
- 16.3. Ist die Bereitstellung des geforderten Fahrzeugs bis zur Inbetriebnahme nicht möglich, darf der Auftragnehmer für bis zu 6 Monate Fahrzeuge einsetzen, die die erforderliche Fahrgastkapazität gemäß der Leistungsbeschreibung aufweisen aber im Übrigen von den Vorgaben der Leistungsbeschreibung abweichen, soweit er nachweisen kann, dass eine Fahrzeugbeschaffung trotz unverzüglich eingeleitetem Beschaffungsvorgang nicht vorher abgeschlossen werden kann.

17. Bedienzeiten und Anzahl der Fahrzeuge

17.1. Die Bedienzeiten sowie die Verteilung der einzusetzenden Fahrzeuge ergeben sich aus folgender Tabelle:

	Mo - Fr	Sa	So
Shuttle 1	05:00 Uhr bis 00:00 Uhr	07:00 Uhr bis 00:00 Uhr	07:00 Uhr bis 00:00 Uhr
Shuttle 2	12:00 Uhr bis 18:00 Uhr	-	-

An Heiligabend (24.12.) und Silvester (31.12.) bzw. in den an Heiligabend und Silvester anschließenden Nächten wird wie an Samstagen gefahren. Fällt Heiligabend oder Silvester jedoch auf einen Sonntag, gelten abweichend davon die Bedienzeiten für Sonn- und Feiertage.

17.2. Ein- und Aussetzfahrten zwischen dem Abstellort der Fahrzeuge und dem Bediengebiet werden nicht vergütet. Sie sind außerhalb der Bedienzeiten durchzuführen.

18. Fahrzeugeinsatz außerhalb der Bedienzeiten

18.1. Außerhalb der Bedienzeiten darf der Auftragnehmer die Fahrzeuge frei verwenden. Er hat dabei sicherzustellen, dass nicht der Eindruck entstehen kann, der Einsatz erfolge im Zusammenhang mit dem ODS oder im Auftrag des Auftraggebers oder des VVS. Designs/Brandings etc. des Auftraggebers müssen jedoch nicht verdeckt werden.

19. Zu-, Ab- und Umbestellungen

19.1. Der Auftraggeber kann Änderungen am geschuldeten Leistungsumfang, insbesondere der Bediengebiete, der Bedienzeiten und der Anzahl der Fahrzeuge vornehmen, ohne dass dies der Zustimmung des Auftragnehmers bedarf. Das Nähere regelt der Verkehrsvertrag.

20. Haltestellen und Haltepunkte

20.1. Der Auftraggeber definiert, welche Haltestellen im Bediengebiet Teil des ODS sind und welche virtuellen Haltepunkte eingerichtet werden. Diese Definitionen können im laufenden Betrieb jederzeit angepasst werden.

21. Fahrgastwechsel

21.1. Der Fahrgastwechsel erfolgt ausschließlich an den in den Fahraufträgen übermittelten realen Haltestellen und virtuellen Haltepunkten. Eine Haustürbedienung ist untersagt.

- 21.2. Die Reihenfolge der Bedienung von Haltestellen und Haltepunkten richtet sich nach den Fahraufträgen, die von dem Dispositionssystem an die Fahrpersonal-App übermittelt werden.
- 21.3. Beim Zustieg ist die Anzahl der gebuchten mit der Anzahl der einsteigenden Fahrgäste abzulegen. Steigen weniger als gebuchte Fahrgäste ein, ist dies in der Fahrpersonal-App nach unten zu korrigieren; wollen mehr als die gebuchten Fahrgäste, die mit einer gebuchten Einzelperson oder Gruppe zusammengehörig sind, einsteigen, wird die Beförderungskapazität über die Fahrpersonal-App geprüft. Fahrgäste ohne Buchung und Zugehörigkeit zu einer bestehenden Buchung dürfen nicht befördert werden.

22. Warten auf Fahrgäste

- 22.1. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass sein Fahrpersonal auf gebuchte Fahrgäste bis zu 2 Minuten nach planmäßiger Einsteigezeit gemäß Fahrauftrag wartet.
- 22.2. Der Auftraggeber kann dem Auftragnehmer durch Weisung aufgeben, dass das Fahrpersonal bei nicht rechtzeitigem Erscheinen der Fahrgäste in der Zwischenzeit über die Fahrpersonal-App telefonischen Kontakt mit dem Fahrgäst aufzunehmen hat, um den Grund für dessen Nichterscheinen bzw. Verspätung und die voraussichtliche Einsteigezeit zu erfragen und ihm ggf. Hilfestellung beim Auffinden des Fahrzeugs zu leisten.
- 22.3. Sollte sich die Einsteigezeit um mehr als 2 Minuten verzögern, stellt das Fahrpersonal in der Fahrpersonal-App das Nichterscheinen des Fahrgastes fest.
- 22.4. Der Auftraggeber kann den Auftragnehmer schriftlich anweisen, im Fall von verspäteten Fahrgästen von den Ziff. **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** bis 22.3 abweichende Maßnahmen zu ergreifen.

23. Vorsorgende Betriebsplanung

- 23.1. Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die Abhol- und Ankunftszeiten der Fahraufträge eingehalten werden.
- 23.2. Der Auftragnehmer hat nach eigenem unternehmerischen Ermessen zu entscheiden, ob er Ersatzfahrzeuge bereithält oder anderweitig seinen Verpflichtungen aus den Vergabeunterlagen, insbesondere im Hinblick auf Ziff. 24 gerecht werden kann.
- 23.3. Die Planung der Fahrzeugeinsatzfahrten und Aufstellung von Personalplänen des Auftragnehmers hat unter Berücksichtigung der üblichen Verkehrsverhältnisse zu erfolgen.
- 23.4. Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber unverzüglich auf Schwierigkeiten bei der Betriebsabwicklung der Fahraufträge – insbesondere der

Fahrbarkeit der in den Fahraufträgen vorgegebenen Fahrzeiten – hinzuweisen und nach Möglichkeit geeignete Lösungsvorschläge zu unterbreiten.

24. Störungen

- 24.1. Sollte es zu einer Betriebsstörung kommen, hat der Auftragnehmer alle Maßnahmen zu ergreifen, um das Verkehrsangebot soweit als möglich sicherzustellen und die Zielerreichung der Fahrgäste zu gewährleisten (Betriebsstörungsmanagement). Im Falle einer Betriebsstörung hat der Auftragnehmer sicher zu stellen, dass die Fahrgäste ihr Fahrziel erreichen. Hierfür hat der Auftragnehmer auf seine Kosten eine Ersatzbeförderung der Fahrgäste (auch für Fahrgäste an virtuellen Haltepunkten, 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 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.
- 24.2. Soweit eines der für den vertragsgegenständlichen Verkehr vorgesehenen Fahrzeugs ausfällt, hat der Auftragnehmer unverzüglich ein Ersatzfahrzeug zu stellen. Soweit der Auftragnehmer nachweisen kann, dass kein den Anforderungen in den Vergabeunterlagen entsprechendes Fahrzeug zur Verfügung steht, darf er für maximal 5 Betriebstage auch Ersatzfahrzeuge einsetzen, die nicht den Anforderungen der Vergabeunterlagen entsprechen. Die Anforderungen an Verkehrstüchtigkeit und Sicherheit sind stets einzuhalten.
- 24.3. Alle Störungen an den Fahrzeugen sind zu dokumentieren und dem Auftraggeber zu melden.

25. Fundsachen

- 25.1. Die Behandlung von Fundsachen richtet sich nach § 11 BOKraft.
- 25.2. Der Auftraggeber bzw. ein von ihm bestimmter Dritter ist unverzüglich nach Auffindung bzw. Lagerung der Fundsache unter Angabe von Art, Fahrzeug und Zeitpunkt bezüglich der Fundsache per E Mail zu informieren.
- 25.3. Die Fundsachen sind zunächst vom Auftragnehmer zu lagern. Sie sind binnen einer Woche an eine vom Auftraggeber zu bestimmende Stelle zu übergeben.
- 25.4. Der Auftragnehmer unterstützt nach Möglichkeit die Rückführung der Fundsache zum Fahrgäst, sofern dies keine zusätzlichen Kosten für ihn verursacht. Das Fahrpersonal hat Fundsachen sofort an die berechtigte

Person zurückzugeben, wenn diese sich zweifelsfrei als berechtigt ausweisen kann. In diesem Fall hat das Fahrpersonal die Rückgabe und die berechtigte Person zu dokumentieren und von der berechtigten Person schriftlich bestätigen zu lassen.

- 25.5. Der Auftraggeber kann den Auftragnehmer anweisen, abweichend von den obigen Bestimmungen mit Fundsachen zu verfahren, insbesondere wenn sich abweichende Vorgaben aus den Beförderungsbedingungen ergeben.

5. Abschnitt: Fahrpersonal

26. Grundsätzliche Anforderungen an das Fahrpersonal

- 26.1. Das Fahrpersonal muss entsprechend der gesetzlichen Bestimmungen für das Führen des Fahrzeugs geeignet und im Besitz der erforderlichen Genehmigungen sein.
- 26.2. Das Fahrpersonal muss den ODS inhaltlich verstehen und gegenüber den Fahrgästen erläutern.
- 26.3. Das eingesetzte Fahrpersonal muss sich beim Einsatz im Fahrdienst auszeichnen durch:
 - 26.3.1. höfliches, kundenfreundliches, serviceorientiertes und respektvolles Auftreten, auch in Konflikt- und Stresssituationen,
 - 26.3.2. möglichst ausgeglichene, ruckfreie Fahrweise,
 - 26.3.3. sichere deutsche Sprachkenntnisse,
 - 26.3.4. lokale Netz- und Streckenkenntnisse,
 - 26.3.5. gepflegtes Erscheinungsbild,
 - 26.3.6. die Kenntnis und Anwendung der Beförderungsbedingungen,
 - 26.3.7. Tarifbestimmungen und Fahrpreise des VVS in ihrer jeweiligen Fassung,
 - 26.3.8. Grundkenntnisse über das sonstige ÖPNV-Angebot im Bediengebiet verfügen (Umsteigehaltestellen Linien-/Linienbedarfsverkehr, Linienverkehrsangebot etc.),
 - 26.3.9. aktuelle Kenntnisse in Erster Hilfe und die Kenntnis betrieblicher Besonderheiten,
 - 26.3.10. sicherer Umgang mit der Fahrpersonal-App des Linienbedarfsverkehrs sowie der App „VVS eTicket Check“,

- 26.4. Das Fahrpersonal hat den Vertrieb sowie die Fahrkartenkontrolle sicher zu beherrschen und zu übernehmen.
- 26.5. Im Falle von Konflikten zwischen Fahrgästen, insbesondere auch bei Belästigung von Fahrgästen durch andere Fahrgäste, hat das Fahrpersonal die erforderlichen Maßnahmen einzuleiten, z. B. Aufforderung zum Verlassen des Fahrzeuges, ggf. Hinzuziehung der Polizei. Der Fahrbetrieb ist unter Wahrung der Sicherheitserfordernisse möglichst weiterzuführen.
- 26.6. Dem Fahrpersonal ist es insbesondere untersagt,
 - 26.6.1. im Fahrzeug, einschließlich des Tür- und Fensterbereichs, zu rauen oder E-Zigaretten zu verwenden;
 - 26.6.2. unter dem Einfluss von Alkohol oder anderen Drogen zu fahren;
 - 26.6.3. während der Arbeitszeit zu telefonieren (ausgenommen dienstlich erforderliche Gespräche mit einer Freisprechanlage).

27. Ausschluss von Fahrpersonal

- 27.1. Der Auftraggeber kann verlangen, dass Fahrpersonal, das grob und/oder wiederholt gegen die Anforderungen nach Ziff. 26.3 verstößt, aus dem Fahrdienst abberufen wird. Dieses Fahrpersonal darf erst nach Zustimmung des Auftraggebers wieder im Fahrdienst des vertragsgegenständlichen Linienbedarfsverkehrs eingesetzt werden.

6. Abschnitt: Fahrzeuge

28. Sicherheit und sonstige gesetzliche Anforderungen

- 28.1. Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets in funktionsfähigem und 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. Alle gesetzlich vorgeschriebenen Untersuchungen und Wartungs- und Instandhaltungsmaßnahmen sind ordnungsgemäß und rechtzeitig durchzuführen. Die vorgeschriebene Sicherheitsausstattung muss stets funktionsfähig und gekennzeichnet sein.
- 28.2. Der Auftragnehmer gewährleistet den Einsatz von Fahrzeugen mit angemessener Motorleistung entsprechend den topografischen und betrieblichen Gegebenheiten. Die Fahrzeuge müssen über eine hinreichend hohe

Reichweite verfügen, um ohne Auftanken oder -laden eine Schicht absolvieren zu können.

- 28.3. Das Fahrzeughöchstalter darf zu jedem Zeitpunkt des Einsatzes 8 Jahre nach Erstzulassung nicht übersteigen.

29. Fahrgastkapazität und Barrierefreiheit

- 29.1. Die Fahrzeuge müssen über 6 bis 8 Sitzplätze (zzgl. Fahrpersonalsitz) verfügen. Die Sitzplätze neben dem Fahrpersonalsitzplatz dürfen für Fahrgäste verwendet werden.
- 29.2. Zusätzlich zu den Sitzplätzen ist im Fahrzeug ein Abstellplatz für einen Rollstuhl bzw. Elektrorollstuhl inkl. der notwendigen Befestigungsvorrichtungen vorzusehen, der über eine Rampe oder Lift zu erreichen ist. Die Türbreite der Fahrzeuge ist entsprechend so zu wählen, dass Rollstühle mit einer sitzenden Person problemlos eingeladen werden können. Die Person muss im Rollstuhl sitzend befördert werden.
- 29.3. Die Fahrzeuge müssen zudem in der Lage sein, mindestens einen Kinderwagen zu transportieren. Diese Anforderung gilt auch dann als erfüllt, wenn hierzu lediglich der für den (Elektro-)Rollstuhl vorgesehene Raum bei Nichtnutzung zur Verfügung steht.
- 29.4. Für die Mitnahme von Rollstühlen oder Kinderwagen dürfen auch bis zu zwei reguläre Sitzplätze als Klappsitze vorgesehen werden, die dann im Falle einer Rollstuhlmitnahme o. ä. nicht als regulärer Sitzplatz zur Verfügung stehen müssen.
- 29.5. Rollatoren müssen stets mitgenommen werden können.
- 29.6. Es müssen in jedem Fahrzeug ein Kindersitz (geeignet nach ECE-R Nr. 129 oder ECE-R 44 mindestens für Kinder zwischen 80 cm und 125 cm bzw. 15 kg bis 36 kg) und eine Sitzerhöhungen oder ein Kindersitz für Kinder (geeignet nach ECE-R Nr. 129 oder ECE-R 44 mindestens für Kinder zwischen 125 cm und 150 cm bzw. 25 kg bis 36 kg) zur Verfügung stehen. Es muss Fahrgästen möglich sein, alle Arten von selbstmitgebrachten Kindersitzen im Fahrzeug zu montieren. Autogurt- und Isofix-Montage ist zu ermöglichen. Fahrgäste sind durch das Fahrpersonal auch ohne vorherige Aufforderung durch Eltern anzuweisen, für Eltern und Kinder zusammenhängende Sitzplätze und bei Bedarf kindersitzgerechte (insbesondere im Fall von Airbags, die eine Montage von Kindersitzen verbieten) durch einen Sitzplatztausch freizumachen.
- 29.7. Bei Bedarf ist Fahrgästen Hilfestellung beim Ein- und Aussteigen zu leisten, z.B. Fahrgästen mit Kinderwagen, älteren oder behinderten Personen. Das Fahrpersonal muss einen im Rollstuhl sitzenden Fahrgast vor Weiterfahrt ordnungsgemäß sichern und befestigen. Der Fahrzeugfußboden muss rutschhemmend und eben sein.

30. Fahrpersonal-Smartphones

- 30.1. Jedes Fahrzeug muss mit einem Fahrpersonal-Smartphone (oder nach Wahl des Auftraggeber Tablet) mit dem Betriebssystem Android oder iOS in der jeweils aktuell verfügbaren Version ausgestattet sein. Sofern die Funktionalität und Sicherheit der aktuellsten Fahrpersonal-App und der App „VVS eTicket Check“ sichergestellt sind, kann auch eine ältere Version des Betriebssystems verwendet werden.
- 30.2. Auf den Fahrpersonal-Smartphones sind die Fahrpersonal-App des On-Demand-Dispositionssystems sowie die die App „VVS eTicket Check“ zu installieren und bei Veröffentlichung neuer Versionen zu aktualisieren.
- 30.3. Bei Ausfall eines Fahrpersonal-Smartphones (z. B. keine Strom-/Akkuversorgung, Zerstörung durch freien Fall etc.) ist innerhalb von maxima einer Stunde ein Ersatzgerät zum Einsatz zu bringen. Eine Funktionsstörung innerhalb einer App-Anwendung gilt nicht als Ausfall eines Fahrpersonal-Smartphones.
- 30.4. Der Auftragnehmer hat auf eigene Kosten sicherzustellen, dass die Fahrpersonal-Smartphones über einen Breitbandinternetzugang und ausreichendes Datenvolumen sowie eine eigene erreichbare Rufnummer verfügen.
- 30.5. Die Fahrpersonal-Smartphones sind so in den Fahrzeugen anzubringen, dass eine gesetzeskonforme und sichere Bedienung während des Betriebs möglich ist.

31. Sonstige Anforderungen

- 31.1. Die Fahrzeuge müssen über eine Heizung und Klimaanlage verfügen. Sie sind vor Fahrtantritt witterungsgemäß zu beheizen bzw. zu kühlen. Die Fenster müssen eisfrei sein.
- 31.2. Die Fahrzeuge müssen den jeweils geltenden gesetzlichen Anforderungen des Infektionsschutzes entsprechen.
- 31.3. Damit zielgerichtetes Kundenfeedback erleichtert wird, sind die Fahrzeuge für die Fahrgäste deutlich sicht- und lesbar, innen und außen mit einer individuellen, das Fahrzeug eindeutig identifizierenden Nummer zu versehen (individuelle Fahrzeugidentifikationsnummer).

32. Erscheinungsbild, Markenkonzept und Werbung

- 1.1. Die einzusetzenden Fahrzeuge müssen dem On-Demand-Markenkonzept des Auftraggebers (Anlage 2) entsprechen. Die Kosten für die Gestaltung trägt der Auftragnehmer.
- 1.2. Die Fahrzeuge dürfen vom Bieter nicht mit Außen- oder Innenwerbung versehen werden. Sonstige Werbemaßnahmen sind dem Auftragnehmer nicht gestattet.
- 1.3. Der Auftraggeber darf Außen- oder Innenwerbung auf den Fahrzeugen anbringen oder den Auftragnehmer dazu anweisen. Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber die erforderlichen Kosten hierfür anzugeben. Entscheidet sich der Auftraggeber in Kenntnis der Kosten dazu, die Werbung

aufzubringen, ersetzt er dem Bieter diese Kosten. Im Übrigen erfolgt keine Vergütung.

33. Sauberkeit und Schadensfreiheit

- 33.1. Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich in einem sauberen und schadensfreien Zustand befinden.
- 33.2. 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.
- 33.3. 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 wöchentlich das Absaugen der Polster, die Fensterreinigung innen sowie das Abwischen aller Ablagen (feucht) und Haltestangen zu umfassen. Außen- und Innenreinigung sind zu dokumentieren.
- 33.4. Unfallschäden an Karosserie und Lackierung sind – sofern sie die Fahrssicherheit nicht einschränken – spätestens binnen vier Wochen zu beseitigen.
- 33.5. Beschädigte Aushänge oder Mitteilungen in den Fahrzeugen sind unverzüglich zu ersetzen bzw. dem Auftraggeber mitzuteilen. Aushänge mit abgelaufenen Terminen sind innerhalb von zwei Betriebstagen zu entfernen.
- 33.6. Sämtliche Unfallschäden sind dem Auftraggeber unverzüglich zu melden und zu dokumentieren.
- 33.7. 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 vertraglichen Leistung eingesetzt werden darf.

7. Abschnitt: Software

34. Software

- 34.1. Der Auftraggeber stellt die für den ODS erforderliche Software. Der Auftragnehmer erhält einen webbasierten Zugang zum Dispositionssystem.
- 34.2. Der Auftragnehmer hat die erforderliche IT-Infrastruktur und Internetverbindung zur Nutzung des Dispositionssystems vorzuhalten.

35. Schulung

- 35.1. Der VVS oder der Softwarehersteller bieten eine Schulung an, mittels derer ein Mitarbeiter oder eine Mitarbeiterin des Auftragnehmers in der Anwendung des Dispositionssystems geschult werden. Hierfür fallen für das Verkehrsunternehmen keine Schulungskosten an. Ein Mitarbeiter oder eine Mitarbeiterin des Auftragnehmers hat an dieser Schulung teilzunehmen.
- 35.2. Der Auftragnehmer hat sein eigenes Fahrpersonal selbstständig zu schulen und dabei alle für das Fahrpersonal relevante Erkenntnisse der Schulungen gemäß Ziff. 36.1 an dieses zu vermitteln.

8. Abschnitt: Sonstiges

36. Marketing, Medienarbeit und Fahrgastinformation

- 36.1. Der Auftragnehmer unterstützt Werbeaktionen des Auftraggebers, indem er Fahrgastinformationen, Plakate und Broschüren, die vom Auftraggeber kostenlos zur Verfügung gestellt werden, in den Fahrzeugen anbringt bzw. auslegt oder mitführt.
- 36.2. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, vom Auftraggeber gestellte ÖPNV-Informationen gut sichtbar in allen Fahrzeugen anzubringen.
- 36.3. Der Auftragnehmer gestattet es dem Auftraggeber bzw. von diesem beauftragten Dritten, unentgeltlich Werbeaktionen und Informationsmaßnahmen in den Fahrzeugen des ODS durchzuführen. Er unterstützt den Auftraggeber dabei und stellt diesem auf dessen Anfrage hin beim Auftragnehmer vorhandene Daten kostenlos zur Verfügung.

- 36.4. Die Erstellung von Fahrgastinformationen in Form von Faltblättern erfolgt durch den Auftraggeber. Der Auftragnehmer hat, sofern dies vom Auftraggeber gewünscht wird, sicherzustellen, dass in den Fahrzeugen jederzeit die aktuellen Faltblätter in ausreichender Zahl für die Fahrgäste zur kostenlosen Mitnahme zur Verfügung stehen.

37. Beschwerdemanagement

- 37.1. Das Beschwerdemanagement liegt grundsätzlich im Verantwortungsbe-reich des Auftraggebers.
- 37.2. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, den Auftraggeber bzw. von ihm be- bestimmte Dritte, z. B. ein Callcenter, bei der Bearbeitung von Fahrgastbe- schwerden zu unterstützen, insbesondere durch Lieferung von Informatio- nen oder Textbausteinen, Entwicklung von Lösungsvorschlägen, gegen- seitige Abstimmung, Bearbeitung von Formularen oder vergleichbare Tä- tigkeiten.
- 37.3. Der Auftragnehmer hat dafür Sorge zu tragen, dass Hinweise, Beschwer- den und Anregungen von den Fahrgästen auch direkt vom Fahrpersonal entgegengenommen und innerhalb von drei Werktagen an den Auftragge- ber oder von ihm bestimmte Dritte, z. B. ein Callcenter, weitergeleitet wer- den. Die Weiterleitung ist vom Auftragnehmer in schriftlicher Form zu do- kumentieren.
- 37.4. Über Eskalationen (lautstarke Auseinandersetzungen, Gewaltandrohung bzw. -anwendung) im Zusammenhang mit Fahrgastbeschwerden sind der Auftraggeber oder von ihm bestimmte Dritte, z. B. ein Callcenter, unver- züglich per E-Mail zu informieren.
- 37.5. Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass er auf Anfrage des Auftrag- gebers oder von ihm bestimmter Dritter, z. B. eines Callcenters, zu Fahr- gastbeschwerden innerhalb von drei Werktagen schriftlich per E-Mail, Brief oder Fax eine Stellungnahme abgibt.

38. Anlagenverzeichnis

Die nachfolgend genannten Anlagen sind wesentliche Bestandteile dieser Leis- tungsbeschreibung:

Anlage 2 Markenkonzept

Anlage 3 Bediengebiete

Anlage 2

Seitenansicht

Fahrzeugvisualisierung - Beispielhafte Abbildung

Grundlackierung PKW: Weiß

VVS Rider Styleguide



Orange	RGB	252.102.33
	CMYK	0.70.90.0
	RAL	2008 Hellrotorange

Weiß	RGB	255.255.255
	CMYK	0.0.0.0
	RAL	9003 Signalweiß

Schwarz	RGB	0.0.0
	CMYK	100.100.100.100
	RAL	9005 Tiefschwarz

Ansicht von hinten

Fahrzeugvisualisierung - Beispielhafte Abbildung
Grundlackierung PKW: Weiß

VVS Rider Styleguide



Anlage 3 Karte des Bediengebiets

