



Standards im Busverkehr der Verbundlandkreise im VVS

In Zusammenarbeit mit der Verkehrs- und Tarifverbund Stuttgart GmbH



Version 2.0
Stand: 29.04.2022

Vorbemerkung: Die in diesem Dokument beschriebenen „Standards“ gelten einheitlich für alle Busverkehre im Gebiet der Verbundlandkreise im VVS. Sie finden Anwendung sowohl auf eigenwirtschaftliche Verkehre als auch auf Verkehre mit öffentlichem Dienstleistungsauftrag („ÖDLA“). Sofern im Einzelfall eine Regelung speziell auf Verkehre mit ÖDLA gilt, ist der Zusatz „bei ÖDLA“ vorgeschaltet. Für eigenwirtschaftliche Verkehre werden die „Standards“ jeweils über das sog. ergänzende Dokument zur Vorabbekanntmachung vorgegeben. Dieses kann linienbündelspezifische Vorgaben enthalten. Für Verkehre mit ÖDLA verweist die Leistungsbeschreibung auf die „Standards“; die Leistungsbeschreibung kann ebenfalls linienbündelspezifische Vorgaben enthalten. Linienbündelspezifische Vorgaben in der Leistungsbeschreibung und dem ergänzenden Dokument gehen den Standards in diesem Dokument vor. An manchen Stellen wird in den vorliegenden „Standards“ darauf hingewiesen, dass das ergänzende Dokument oder die Leistungsbeschreibungen Konkretisierungen enthalten.

INHALTSVERZEICHNIS

1. VERBUNDORGANISATION, BETEILIGUNG UND FINANZIERUNG	6
2. BETRIEB, FAHRPLAN UND MELDEWESEN	7
2.1 Betriebspflicht	7
2.1.1 Regelbetrieb	7
2.1.2 Störungsmanagement	8
2.1.3 Zeitumstellung	9
2.2 Melde- und Abstimmungspflichten	9
2.3 Ermittlung und Weitergabe von Echtzeitdaten	9
2.4 Anschluss-Sicherung und Wartezeitvorschrift	10
2.5 Ereignismanagementsystem (EMS)	10
2.6 Haltestellen	11
2.6.1 Zuständigkeit	11
2.6.2 Informationen am Haltestellenschild	12
2.6.2.1 Einheitliche Gestaltung	12
2.6.2.2 Zusammenfassen mehrerer Linien auf einem Steckschild	13
2.6.2.3 Zielangabe bei „besonderen Linien“	13
2.6.2.4 Zielangabe bei Ringlinien	13
2.6.2.5 Steckschilder an ZOB	14
2.6.2.6 DFI Light Anzeiger	14
2.6.3 Aushanginformation	14
2.6.3.1 Fahrplan, Umgebungsplan und Tarifblatt	14
2.6.3.2 Chronologische Abfahrtsfahrpläne	14
2.6.4 Verschmutzungen und Abnutzungserscheinungen und weitere Mängel	15
2.6.5 Nicht mehr bediente Haltestellen	15
2.7 Fahrplanänderungen an Tagen mit vorgezogenem Unterrichtsende	16
2.8 Bedarfsverkehre	16
2.9 Betriebsleitung	17
2.10 Verfrühungen und Verspätungen	17
2.11 Nachbesserung zu enger Umläufe	17
3. FAHRZEUGE	19
3.1 Abstimmung der Fahrzeugbeschaffung	19
3.2 Mindestanforderungen	19

3.3	Außenwerbung	19
3.4	Antrieb und Umweltstandards	19
3.5	Beeinflussung von Lichtsignalanlagen	20
3.6	Vorhaltung von Fahrzeugreserven	20
3.7	Relikte früherer Einsatzgebiete	20
3.8	Busdesign	20
4.	ANFORDERUNGEN AN DAS FAHR- UND VERKAUFSPERSONAL	21
5.	KUNDENSERVICE, MARKETING UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	23
5.1	Kontaktmöglichkeiten und Fundsachen	23
5.2	Kundenbüro	23
5.3	Umgang mit Anregungen und Beschwerden	23
5.4	Allgemeines Marketing und Öffentlichkeitsarbeit	24
5.5	Platzierung von VVS-Hinweisen und VVS-Werbemitteln	24
5.6	Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	24
5.7	Unterstützung des Aufgabenträgers und des VVS bei der Bewerbung von veränderten Verkehrsangeboten	25
6.	TARIF UND VERTRIEB	26
6.1	Anwendung des Verbundtarifs	26
6.2	BW-Tarif	27
6.3	Fahrscheine	27
6.4	Verkauf in den Fahrzeugen (Sortiment)	27
6.5	Verkauf in den Fahrzeugen (Technik)	27
6.6	eTicketing	28
6.7	Verkauf an den Haltestellen	28
7.	VERBUNDEINNAHMEN UND EINNAHMENSICHERUNG	29
7.1	Einnahmenmeldung und Einnahmenabrechnung	29
7.2	Verkehrserhebungen	29

7.3	Automatisches Fahrgastzählsystem (AFZS)	29
7.4	Fahrscheinkontrollen	30
	ANLAGEN ZU DEN STANDARDS	31

1. Verbundorganisation, Beteiligung und Finanzierung

Angaben zur Verbundorganisation sowie zur Beteiligung der Verkehrsunternehmen (nachfolgend VU genannt) an der Verkehrs- und Tarifverbund Stuttgart GmbH (nachfolgend VVS genannt) und zur Finanzierung können der **Anlage St5** „Verbundorganisation, Beteiligung und Finanzierung“ entnommen werden.

Das VU schließt mit dem VVS die Vereinbarung zu den Leistungs- und Vergütungsbeziehungen ab (**Anlage St11**).

2. Betrieb, Fahrplan und Meldewesen

2.1 Betriebspflicht

2.1.1 Regelbetrieb

Das VU hat für einen geordneten und vertragsgemäßen Betriebsablauf zu sorgen. Die Vorhaltung eines Notfall- und Störungsmanagements mit der kurzfristigen Bereitstellung von Ersatzfahrzeugen innerhalb von max. 60 Minuten nach Auftreten des störenden Ereignisses muss durch das VU erfolgen.

Die Fahrpläne inklusive der anzusetzenden Fahrzeitprofile sowie die Gefäßgrößen bzw. die Anzahl der einzusetzenden Fahrzeuge sind der Leistungsbeschreibung beziehungsweise der Vorabbekanntmachung zu entnehmen.

Die im Ergänzenden Dokument bzw. in der Leistungsbeschreibung geforderten Kapazitäten sind durch einen entsprechenden Fahrzeugeinsatz anzubieten. Als anrechenbare Kapazität werden dabei jedoch aus Komfortgründen maximal anerkannt:

- bei Standardbussen ab 11,0 m bis 13,25 m Länge 75 Fahrgastplätze,
- bei Standardbussen ab 13,25 m Länge 100 Fahrgastplätze,
- bei Gelenkbussen 125 Fahrgastplätze,
- bei Buszügen (Standardbus mit Personenanhänger) 150 Fahrgastplätze,
- bei Midibussen ab 9,0 m Länge (Midibusse) 60 Fahrgastplätze,

auch wenn die tatsächlich zugelassenen Sitz- und Stehplatzzahlen der betreffenden Fahrzeuge höher sind. Ist also ein Gelenkbus gefordert (entspricht einer maximal anrechenbaren Kapazität von 125 Fahrgastplätzen), dann können auf dieser Fahrt auch alternativ ein Standardbus ab 11,0 m bis 13,25 m Länge und ein Midibus ab 9,0 m Länge eingesetzt werden (entspricht $75 + 60 = 135$ Fahrgastplätzen). Überschreitungen der geforderten Kapazität sind möglich, sofern nicht ausdrücklich untersagt und die Straßenverhältnisse dies zulassen. Unterschreitungen der geforderten Kapazität sind dagegen nur in zwei Ausnahmen möglich.

a) Unterschreitung der geforderten Kapazität auf einem Teilabschnitt der Fahrt

Lediglich bei einer Aufteilung der geforderten Kapazität auf mehrere Fahrzeuge (z.B. Einsatz von zwei Standardbussen statt einem Gelenkbus) ist ein Unterschreiten der geforderten Kapazität auf einem Teilabschnitt der Fahrt (zweiter Bus setzt erst im Fahrtverlauf ein) zulässig. Bei ÖDLA: Das Unterschreiten der geforderten Kapazität nach dem vorstehenden Satz setzt eine vorherige schriftliche Genehmigung des Aufgabenträgers voraus.

b) Unterschreitung der geforderten Kapazität außerhalb der verkehrsstarken Zeiten

Das VU kann Mo-Fr an Werktagen 8:30 bis 12:00 Uhr und nach 19:00 Uhr, sowie Samstag, Sonn- und Feiertag die geforderten Kapazitäten auf eigenes Risiko unter-

schreiten. Sollte eine Fahrgastnachfrage auftreten, die aus Sicht des Aufgabenträgers mit den bereitgestellten Kapazitäten nicht mit einem angemessenen Fahrgastkomfort zu bewältigen ist, so ist das VU verpflichtet auf eigene Kosten dauerhaft ein weiteres oder größeres Fahrzeug einzusetzen. Sollte das VU von dieser Regel (Überschreitung der geforderten Kapazität) Gebrauch machen, ist im Falle des Einsatzes eines Fahrzeuges, das kleiner als ein Midibus ab 9,0 Metern Länge (60 Fahrgastplätze) ist, der Fahrzeugeinsatz in den gedruckten und elektronischen Fahrplanmedien mit dem Hinweis „Kleinbus-Einsatz; Einschränkungen für Gruppen“ zu kennzeichnen. Darüber hinaus ist anzumerken, dass auch beim Gebrauch dieser Regelung die Fahrzeugstandards gem. **Anlage St1 bis Anlage St4** in der vorgegebenen Fahrzeugkategorie für den stattdessen eingesetzten Fahrzeugtyp vollständig anzuwenden sind.

Sollten zur Gewährung einer ausreichenden Fahrplanstabilität überschlagene Wenden notwendig sein, ist das der Leistungsbeschreibung bzw. dem Ergänzenden Dokument zu entnehmen.

Das VU ist verpflichtet, den Fahrplan bei Baustellen, Streckensperrungen, Umleitungen und Fahrzeitänderungen zuführender/abbringender Linien stets aktuell zu halten. Die erforderlichen Änderungen sind mit dem Aufgabenträger unverzüglich abzustimmen und dem VVS für die Fahrplanauskunft zur Verfügung zu stellen. Zudem ist soweit erforderlich das Ereignismanagement-System (EMS) des VVS zu beliefern: Siehe Standards **Anlage St8**.

2.1.2 Störungsmanagement

Kommt es durch eine unerwartete Störung zu einem Fahrtabbruch oder zu einer Verspätung von über 10 Minuten und drohen dadurch eine oder mehrere Folgefahrten auszufallen bzw. sind dadurch unter Berücksichtigung von etwaigen Pufferzeiten auch bei einer oder mehreren Folgefahrten Verspätungen größer als 10 Minuten oder Verspätungen, die zu Anschlussverlusten führen, zu erwarten, so hat das VU spätestens 60 Minuten nach Auftreten des störenden Ereignisses Ersatzfahrzeuge einzusetzen und damit unverzüglich wieder einen regulären Betrieb herzustellen.

Dauert eine unerwartete Störung voraussichtlich länger als 2 Stunden, so hat das VU ein Notbetriebsprogramm umzusetzen, welches z.B. durch vorzeitiges Wenden, Einsatz vorhandener Fahrzeugreserve, Auslassen einzelner Haltestellen etc. möglichst große Teile des Betriebsprogramms aufrechterhält, insbesondere auch die Anschlüsse vom/zum SPNV.

Bei „Absehbaren Betriebsstörungen“ hat das VU die Fahrgäste im Voraus und während der Dauer der Betriebsstörung über die Art und Ursache der Störung, ihre voraussichtliche Dauer und Auswirkungen sowie insbesondere über alternative Bedienungen zu informieren (Aushang Sonderfahrplan, Ansage im Fahrzeug, geänderter Linienweg, alternative Bedienungen, EMS-Meldung). Hierbei ist folgendes zu beachten:

- Fahrplanaushänge, die auf die störungsbedingten Beeinträchtigungen sowie die Dauer der Beeinträchtigung hinweisen, sind sowohl an den betroffenen (z.B. nicht angefahrenen oder verlegten Haltestellen) als auch an den zentralen Verknüpfungspunkten der Linie (v.a. mit Umstieg zum SPNV) anzubringen und spätestens eine Woche nach Ende der Störung wieder zu entfernen
- Die EMS-Meldung ist obligatorisch und muss direkt nach Ende der Störung wieder entfernt werden.
- Während der absehbaren Störung (sofern diese den Fahrplan betrifft) wird in die Fahrplansoftware des VVS ein Baustellen- bzw. Umleitungsfahrplan mit entsprechender Gültigkeit eingestellt werden.

Die entsprechenden Informationen zu allen Betriebsstörungen sind dabei so bald wie möglich und spätestens 30 Minuten nach Ereigniseintritt vom VU direkt in das vom VVS zur Verfügung gestellte Ereignismanagementsystem einzugeben. Näheres siehe Ziff. 2.5 und **Anlage St8**.

Im Fall von Betriebseinstellungen (z. B. Streik), von welchen nicht alle Fahrten eines Linienbündels betroffen sind, ist dem Aufgabenträger und dem VVS unverzüglich nach Bekanntwerden des Sachverhalts für die Beauskunftung eine fahrtenscharfe Auflistung der dennoch verkehrenden Fahrten vorzulegen.

2.1.3 Zeitumstellung

Die Zeitumstellung wirkt sich auf die Abfahrtszeiten der Fahrpläne der Buslinien mit Fahrten nach 2 Uhr nachts (v.a. Nachtbus-Linien) nicht aus. Es wird dieselbe Anzahl an Abfahrten wie in allen anderen Nächten von Samstag auf Sonntag angeboten. In den Nächten mit Umstellung von Winter- auf Sommerzeit gilt demnach noch der Fahrplan der Winterzeit, in den Nächten mit Umstellung von Sommer- auf Winterzeit noch der Fahrplan der Sommerzeit.

2.2 Melde- und Abstimmungspflichten

Für die Erstellung aller gedruckten Fahrplanmedien ist der VVS zuständig. Bei Änderungen des Fahrplans muss das VU seiner Meldepflicht gegenüber dem VVS und dem Aufgabenträger nachkommen. Dabei sind die Vorgaben gemäß der **Anlage St6** „Fahrplan“ einzuhalten.

2.3 Ermittlung und Weitergabe von Echtzeitdaten

Die Echtzeitdaten werden vor allem zur Kundeninformation herangezogen. Sie können ebenfalls zur Auswertung von betrieblichen Informationen genutzt werden, um zum Beispiel die Einhaltung von Qualitätsstandards zu prüfen und die Qualität der Leistungserbringung zu verbessern. In diesem Zusammenhang haben der Aufgabenträger und der VVS jederzeit Zugriff auf die Echtzeitdaten. Das VU ist zur kostenlosen Bereitstellung von Echtzeitdaten über die definierten Schnittstellen gemäß VDV-Schriften 453 und 454 verpflichtet. Dazu bestehen zwei Möglichkeiten:

- A) Die Teilnahme am mandantenfähigen rechnergestützten Betriebsleitsystem des VVS (nachfolgend RBL genannt) und die dazugehörige Bereitstellung betrieblicher Daten (z.B. Umläufe) durch das VU.
- B) Die Lieferung von Echtzeitinformationen aus einem eigenen Intermodal Transport Control System (nachfolgend ITCS genannt) des Unternehmens. Die Verantwortung über die Richtigkeit der Daten im ITCS liegt beim VU.

Dabei hat das VU die technischen Voraussetzungen für die Ermittlung von Echtzeitdaten in den Fahrzeugen in Absprache mit dem VVS sicher zu stellen. Weitere Details und Regelungen finden sich in der **Anlage St7** „Echtzeitdaten“.

2.4 Anschluss-Sicherung und Wartezeitvorschrift

Verbindlich anzuwendende Wartezeitregelungen sind der Leistungsbeschreibung und dem ergänzenden Dokument zu entnehmen. Für die Anschluss-Sicherung sind die technischen Möglichkeiten des RBL-Systems zu verwenden.

Sollten sich die Fahrpläne während der Genehmigungsdauer so stark verändern, dass die bisherigen Wartezeitregelungen nicht mehr anwendbar sind bzw. der Fahrzeugumlauf nicht mehr gewährleistet werden kann, können die Wartezeitregelungen in Abstimmung zwischen VU und Aufgabenträger auf die neuen fahrplantechnischen Rahmenbedingungen angepasst werden. Der Aufgabenträger oder der VVS wird in derartig gelagerten Fällen einen Vorschlag erarbeiten.

Der Aufgabenträger und der VVS streben ein System an, bei dem die Anschluss-Sicherung auf weniger stark frequentierten Anschlüssen auf Vormeldung des Fahrgastes ermöglicht wird. Das VU verpflichtet sich, eine Anschluss-Sicherung auf Vormeldung umzusetzen, sobald dafür die technischen Möglichkeiten geschaffen sind.

2.5 Ereignismanagementsystem (EMS)

Das VU hat sich am Betrieb eines Ereignismanagementsystems (EMS) zu beteiligen. Dazu steht das Eingabeportal EMS des VVS zur Verfügung. Das VU gibt über dieses Programm Meldungen über Betriebsstörungen und Fahrplanänderungen ein.

Die Bereitstellung der Informationen zu geplanten Fahrplanänderungen einschließlich Baustellen mit Auswirkungen auf den Betrieb sowie Verstärkungen bei Großveranstaltungen und allen Betriebsstörungen im EMS des VVS muss während der gesamten Betriebszeit durch das VU erfolgen.

Weitere Details und Regelungen finden sich in der **Anlage St8** „Ereignismanagementsystem (EMS)“.

2.6 Haltestellen

Für den Unterhalt von Haltestellen ist nach § 40 PBefG und § 32 Abs. 2 BOKraft das Verkehrsunternehmen verantwortlich. Das Verkehrsunternehmen ist in diesem Zusammenhang für eine aktuelle und ordnungsgemäße Fahrgastinformation an den Haltestellen zuständig. Dies betrifft zum einen die Informationen am Haltestellenschild und zum anderen Informationen in den Fahrplankästen.

Fahrplanänderungen durch einen neuen Fahrplan sind spätestens zu den jährlichen und unterjährigen Fahrplanwechseln mit aktuellen Aushängen zu kommunizieren. Ein Wechsel der Aushänge darf frühestens zwei Werktage vor dem Fahrplanwechsel erfolgen. Änderungen, die nur vorübergehend bis maximal vier Wochen wirken, sind durch eine verständliche und nachvollziehbare Zusatzinformation auf den Aushang kenntlich gemacht werden. Dies gilt insbesondere für vorübergehend nicht bediente Haltestellen mit Angabe eines Lageplans zur ersatzweise bedienten Haltestelle.

Für Fahrplankästen und Haltestellenschilder sind ausschließlich die in **Anlage St9** dargestellten Varianten des Standards zu wählen. Ausnahmen sind nur dann möglich, wenn die Kommune vor Ort ein eigenes Konzept für ihr Haltestellenmobiliar hat und das Verkehrsunternehmen dementsprechend die von der Kommune zur Verfügung gestellte Infrastruktur nutzen muss.

2.6.1 Zuständigkeit

Der Haltestellenmast mit Fundament wird durch die Kommune bzw. den Baulastträger zur Verfügung gestellt. Die weiteren baulichen Elemente der Haltestellen, d.h. Wartehäuschen, DFI Light Anzeiger sowie der Stromanschluss für Beleuchtung werden, sofern von der Kommune gewünscht, durch die Kommune bzw. den Straßenbaulastträger finanziert und zur Verfügung gestellt. Die Haltestellenmast-Elemente, d.h. das Haltestellenschild mit Steckschildern und der Fahrplankasten sind vom Verkehrsunternehmen zu beschaffen.

Das gemäß ergänzendem Dokument/Leistungsbeschreibung zuständige Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, die Haltestelle so auszustatten, dass auch die Steckschilder aller Linien angebracht werden können, die zu einem anderen Bündel zählen und von einem anderen VU betrieben werden. Das gemäß ergänzendem Dokument/Leistungsbeschreibung zuständige Verkehrsunternehmen ist für die Ausstattung der Haltestelle insgesamt verantwortlich. Ein eigenwirtschaftlich tätiges Verkehrsunternehmen, das die Haltestelle mitbenutzt, hat dem gemäß ergänzendem Dokument/Leistungsbeschreibung zuständigen Verkehrsunternehmen die Mehrkosten für die Ausstattung der Haltestelle zu erstatten. Analoge Haltestellenschildinformationen an Haltestellen mit DFI Light Anzeigern werden vom VVS zur Verfügung gestellt.

Das Verkehrsunternehmen ist dafür verantwortlich, die Haltestellenmast-Elemente aktuell zu halten. Zuständig für eine aktuelle Fahrgastinformation ist immer das Verkehrsunternehmen, das gem. ergänzendem Dokument/Leistungsbeschreibung für die Haltestelle verantwortlich ist.

Die Aushanginformationen in den Fahrplankästen inklusive Aufklebetableaus werden vom VVS zur Verfügung gestellt. Lediglich an Haltestellen, die von der SSB betreut werden, stellt die SSB Aushanginfrastruktur und Aushanginformation zur Verfügung. Bei Linien, die von einem anderen Unternehmen betrieben werden, beschränkt sich die Verantwortlichkeit darauf, die vom VVS zur Verfügung gestellten Informationen unverzüglich einzulegen und bei Verlust zu ersetzen.

In dem ergänzenden Dokument bzw. der Leistungsbeschreibung (Liste der formellen Haltestellenzuständigkeit) ist geregelt, welche Haltestellen welchem Linienbündel zugeordnet sind. Sollten während der Genehmigungsdauer neue Haltestellen errichtet werden, fallen diese in die Zuständigkeit des Unternehmens, welches die an der neuen Haltestelle verkehrende(n) Linie(n) betreibt. Sollten an der neuen Haltestelle Linien mehrerer Linienbündel verkehren, ist das Unternehmen zuständig, welches pro Woche die meisten Haltestellenabfahrten an der neuen Haltestelle aufweist.

Verkehrsunternehmen können im Innenverhältnis vereinbaren, dass für die operative Betreuung einzelner Haltestellen die Haltestellenzuständigkeit abweichend von der in ergänzendem Dokument/Leistungsbeschreibung definierten geregelt werden soll. Hierfür müssen die betroffenen Verkehrsunternehmen lediglich eine formlose Meldung an den Aufgabenträger und den VVS machen. Die Abteilung Fahrgastinformation wird dies in der Haltestellenzuständigkeitsliste als separaten Eintrag vermerken und die Aushänge fortan an das Verkehrsunternehmen versenden, das die jeweilige Haltestelle operativ aktualisiert. An Haltestellen mit verkehrenden SSB-Linien sowie gleichzeitig Linien anderer Verkehrsunternehmen außerhalb des Stadtgebiets Stuttgart ist die SSB standardmäßig zuständig. Auch hier kann jedoch in der Praxis die Zuständigkeit bilateral geregelt werden. Das übertragende Verkehrsunternehmen bleibt im Außenverhältnis verantwortlich für die Erfüllung der Standards (§ 278 BGB).

2.6.2 Informationen am Haltestellenschild

2.6.2.1 Einheitliche Gestaltung

Die Liniensteckschilder mit Liniennummer und Linienziel sind an jeweils einem Haltestellensteig für alle Linien einzeln in einer identischen Schriftgröße und Schriftart auszuführen. Endziel und Zwischenziele sind für die Linien an der Haltestelle identisch zu bezeichnen und haben sich wenn möglich mit den Zieltextramen in der elektronischen Fahrplanauskunft zu decken. Beispiel: Enden beide Linien am ZOB der Stadt Leonberg, so darf das Endziel auf dem Steckschild nicht bei einer Linie lediglich als „ZOB“ und bei der zweiten Linie als „Leonberg ZOB“ angegeben werden. In diesem Fall muss in beiden Fällen die identische Lösung gewählt werden.

Ebenso dürfen auf den Liniensteckschilder nur Zwischenziele genannt werden, die von dem jeweiligen Steig aus angesteuert werden. Zwischenziele, welche die Herkunft des Busses angeben aber kein vom jeweiligen Steig erreichbares Zwischenziel, sind nicht zulässig.

Steckschilder für Linienziel und Liniennummer sind für alle am Steig verkehrenden Linien vorzusehen. In zwei Fällen gilt allerdings eine Ausnahme:

- Schulbuslinien bzw. „A-Linien“, deren VVS-interne Liniennummern aus einer dreistelligen Ziffer und einem anschließenden „A“ bestehen, können zwar, müssen aber nicht als Liniensteckschild vorgesehen werden. Ebenso kann bei A-Linien auf Aushangfahrpläne verzichtet werden.
- Linien, die an einem Steig weniger als 15 Abfahrten in einer Woche außerhalb der Ferien haben, können zwar, müssen aber nicht als Liniensteckschild vorgesehen werden.

Das Anbringen von Logos der Verkehrsunternehmen auf den Steckschildern ist nicht zulässig.

2.6.2.2 Zusammenfassen mehrerer Linien auf einem Steckschild

Prinzipiell ist für jede Linie an einem Haltestellensteig ein Steckschild vorzusehen. Eine Ausnahme ist nur möglich, wenn zwei oder drei Linien einen weitestgehend identischen Linienverlauf haben. In solchen Fällen kann auch für zwei oder drei Linien ein gemeinsames Steckschild verwendet werden, bei dem zwei oder drei Liniennummern auf dem Steckschild stehen und ein Ziel angegeben wird, das für jede der drei Linien eine Orientierung bietet. Dies ist auch möglich, wenn eine der betroffenen Linien über das Ziel der anderen Linie(n) hinaus weiterfährt. Dies kann in folgendem Beispiel verdeutlicht werden:

Linie 243 fährt von Schorndorf über Urbach nach Plüderhausen

Linie 248 fährt ebenfalls von Schorndorf über Urbach nach Plüderhausen

Linie 249 fährt von Schorndorf nach Urbach

Es kann für alle drei Linien nun ein Steckschild in Schorndorf vorgesehen werden. Als Linienbezeichnung tauchen die Linien 245/248/249 auf und als Ziel Urbach – Plüderhausen. In solchen Fällen dürfen die Liniennummern abweichend in kleinerer Schriftgröße verwendet werden.

2.6.2.3 Zielangabe bei „besonderen Linien“

Es ist immer das Ziel der Linie auf dem Liniensteckschild anzugeben. Alternative Inhalte wie „Nachtbus“ oder „Rad- und Wanderbus“ sind nicht zulässig.

2.6.2.4 Zielangabe bei Ringlinien

Bei Ringlinien sind Start- und Endpunkt identisch. Daher ist ein fiktiver Endpunkt anzugeben. Dieser kann direkt bei der Abteilung Fahrgastinformation des VVS abgefragt werden.

2.6.2.5 Steckschilder an ZOB

Steckschilder für die Tarifzone und Haltestellenamen sind an allen Haltestellensteigen vorzusehen. Eine Ausnahme besteht lediglich an Zentralen Omnibusbahnhöfen (ZOB), wenn dort an einer gut einsehbaren Stelle der Haltestellenname und die Tarifzone einzusehen ist. An ZOB ist allerdings an jedem Steig die jeweilige Steigbezeichnung (z.B. Steig 12 oder Steig B) vorzusehen.

2.6.2.6 DFI Light Anzeiger

An zentralen oder höher frequentierten Haltestellen sind teilweise dynamische Fahrgastinformationsanzeiger im Haltestellenschild angebracht (DFI Light Anzeiger). Die Anzeiger sind in der Zuständigkeit der Kommunen. Diese sorgen für Betrieb und Wartung sowie gemeinsam mit dem Aufgabenträger und dem VVS für eine einheitliche Information. Es entfällt für die Verkehrsunternehmen die Bereitstellung von H-Schild und Einzelsteckschildern. Eine Ausnahme besteht in der Zuständigkeit für die Linienaufkleber. Jeder Anzeiger enthält neben den digitalen Displays eine statische Auflistung der verkehrenden Linien. Der VVS stellt diese Informationen und die zugehörigen Aufkleber bereit. Das Verkehrsunternehmen ist zuständig für die Finanzierung und das Anbringen der Aufkleber am Anzeiger. Die Aushanginformation bleibt unverändert beim Verkehrsunternehmen. Die Anzeiger sind in der Haltestellenzuständigkeit verzeichnet.

2.6.3 Aushanginformation

2.6.3.1 Fahrplan, Umgebungsplan und Tarifblatt

Die Aushänge (Fahrplan, Umgebungsplan und Tarifblatt) sowie Aufklebetableaus werden vom VVS steigscharf zur Verfügung gestellt und sind an jedem Haltestellensteig in den Fahrplankästen anzubringen. Eine Montageanleitung beschreibt die Anbringreihenfolge. Sollte der Platz nicht ausreichen, ist ein weiterer oder ein größerer Fahrplankasten vorzusehen. Ausnahmen bestehen lediglich bei Zentralen Omnibusbahnhöfen (ZOB). An ZOB genügt es, wenn ein Umgebungsplan und ein Tarifblatt an einem gut einsehbaren zentralen Ort ausgehängt sind. Sie müssen nicht an jedem Steig ausgehängt werden. An SSB-Haltestellen mit Linien weiterer Verkehrsunternehmen informiert der Aufgabenträger und der VVS proaktiv die SSB, wenn es Fahrplanänderungen bei den Fremdlinien gibt. Das VU trägt die Kosten, sofern durch Änderungen der Linie(n) ein weiterer/größerer Fahrplankasten benötigt wird.

2.6.3.2 Chronologische Abfahrtsfahrpläne

Bei chronologischen Abfahrtsplänen werden alle Abfahrten am jeweiligen Steig nach Uhrzeit und Verkehrstag sortiert wiedergegeben, was an Steigen mit vielen Linien im Gegensatz zu einzelnen linienspezifischen Aushängen Platz sparen kann. Chronologische Aushänge kommen nur in folgenden Fällen als Ersatz für linienspezifische Aushänge zum Einsatz:

- Haltestellensteige, von denen aus alle Linien mit einer identischen Haltestellenfolge ein identisches Ziel ansteuern

Hierbei handelt es sich i.d.R. um Haltestellen kurz vor einem ZOB, bei denen alle Linien an diesem ZOB enden und keine Linie über den ZOB hinaus weiterfährt. Wenn einzelne Fahrten an Schultagen eine abweichende Haltestellenfolge haben oder ein abweichendes Ziel ansteuern, wird dies ebenso als unproblematisch für die Verwendung eines chronologischen Aushangs an Stelle von linienbündelspezifischen Aushängen gesehen.

- Haltestellen an Schulen oder Schulzentren, die ausschließlich oder nahezu ausschließlich im Schülerverkehr bedient werden

Hier kann ersatzweise ein chronologischer Aushang verwendet werden. Dieser muss dann aber zwingend auch alle Fahrten von A-Linien (Schulbuslinien) beinhalten.

2.6.4 Verschmutzungen und Abnutzungserscheinungen und weitere Mängel

Verschmutzungen und deutlich sichtbare Abnutzungserscheinungen sind durch geeignete Maßnahmen zu beheben. Beschädigte oder verschmutzte Elemente sind innerhalb von sieben Tagen auszutauschen. Das VU hat sicherzustellen, dass eine fortlaufende Kontrolle der Haltestelleninformationen erfolgt. Keinesfalls toleriert wird, wenn durch Verschmutzungen oder Abnutzungserscheinungen Informationsinhalte nicht lesbar sind. Für folgende weitere Mängel gelten folgende Fristen für die Mangelbeseitigung:

- Schäden, die die Sicherheit von Fahrgästen beeinträchtigen: sofort.
- Fehlender Haltestellenmast mit Haltestellenschild: provisorisch – 1 Woche;

endgültig – 4 Wochen.

2.6.5 Nicht mehr bediente Haltestellen

Sollten Haltestellen dauerhaft nicht mehr regulär angefahren werden, sind an diesen Haltestellen ab dem Zeitpunkt der Nicht-Bedienung, mindestens folgende Änderungen vorzunehmen:

- Entfernung aller Fahrplanaushänge aus den Fahrplankästen
- Entfernung aller Steckschilder mit Liniennummern und Linienzielen

Mit diesen Maßnahmen soll verhindert werden, dass Fahrgäste nach einer Fahrplanänderung irrtümlicherweise an nicht mehr bedienten Haltestellen auf den Bus warten.

2.7 Fahrplanänderungen an Tagen mit vorgezogenem Unterrichtsende

An den letzten Tagen vor den Sommer- und Weihnachtsferien können die Schulen das Unterrichtsende vorziehen. Das VU passt an diesen Tagen kostenneutral die kapazitativ erforderlichen Verstärkerfahrten an die geänderten Gegebenheiten an. Das bedeutet, dass Fahrten an Schultagen, die vorrangig dem Schülerbedarf dienen, an diesem Tag vorgezogen werden, sodass für die Schülerinnen und Schüler trotz des vorgezogenen Unterrichtsendes ausreichend Kapazitäten und Verbindungen sichergestellt werden. In diesem Zusammenhang ist auch die landesrechtliche Rechtsgrundlage nach § 2 Abs. 5 der Ferienverordnung des Landes Baden-Württemberg zu beachten. Dort heißt es: „Am letzten Unterrichtstag vor den Sommerferien endet der Unterricht nach der vierten Unterrichtsstunde. Am letzten Unterrichtstag vor den Weihnachtsferien kann der Schulleiter den Unterricht nach der vierten Unterrichtsstunde beenden; dies soll er in der Regel nur tun, wenn dies nach einer Weihnachtsfeier oder sonstigen besonderen schulischen Veranstaltungen aus pädagogischen Gründen angezeigt ist.“

Sollte das VU entsprechende Anpassungen vornehmen, werden die Fahrgäste über eine EMS-Meldung informiert. Ebenso werden die vorgezogenen Fahrten an dem jeweiligen Tag für die Beauskunftung in der Elektronischen Fahrplanauskunft gesperrt.

2.8 Bedarfsverkehre

Sofern Bedarfsverkehre (Ruftaxi- oder On-Demand-Verkehre) Gegenstand des im ergänzenden Dokument bzw. in der Leistungsbeschreibung geforderten Fahrplanangebotes sind, so sind die entsprechenden Regelungen zum Anmeldefordernis gemäß ergänzendem Dokument/Leistungsbeschreibung hinsichtlich Anmeldefristen, Erreichbarkeiten und Anmeldewegen einzuhalten.

Fahrzeuge für Bedarfsverkehre verfügen über folgende Mindestausstattung

- Es dürfen nur Fahrzeuge zum Einsatz kommen, die den gesetzlichen Vorschriften für die jeweilige Verkehrsart entsprechen.
- Das eingesetzte Fahrzeug ist für Fahrgäste klar sichtbar und eindeutig mit dem Schriftzug „VVS“ zu kennzeichnen. Den Schriftzug „VVS“ erhält das VU vom VVS.
- Ein ggf. vorhandenes Taxischild ist abzudecken
- Die Mitnahme von Rollstühlen und Kinderwagen ist zu gewährleisten.

Allen Fahrgästen sind Sitzplätze anzubieten.

Bedarfsverkehre sind in die Auskunftssysteme und Buchungssysteme des VVS (unter anderem die App VVS mobil) zu integrieren.

2.9 Betriebsleitung

Das VU bestellt einen Betriebsleiter nach BOKraft. Hierauf kann verzichtet werden, wenn das VU eine verantwortliche Person benennt, die vergleichbar qualifiziert ist. Bei ÖDLA: Der Aufgabenträger hat den Verzicht in diesem Fall zuvor schriftlich zu genehmigen. Der reguläre Arbeitsplatz des Betriebsleiters oder der vergleichbaren Person (im Weiteren: der Verantwortliche) darf nicht mehr als 25,0 km Luftlinie vom Linienbündel entfernt sein. (Bezug: nächstgelegene Haltestelle im Linienbündel). (Bezug: nächstgelegene Haltestelle im Linienbündel. Bei Abwesenheit des Verantwortlichen (Krankheit, Urlaub o. ä.) ist vom VU eine Vertretung zu benennen, welche die oben definierten Anforderungen erfüllt.

Das VU verpflichtet sich dafür zu sorgen, dass während der Betriebszeiten zu jeder Zeit ein Kontakt per Funk oder Mobiltelefon mit den eingesetzten Fahrern (einschließlich Subunternehmen) aufgenommen werden kann. Der Verantwortliche ist für weitere VUs und für den Aufgabenträger während der gesamten Betriebszeit verfügbar und erreichbar. Die Ansprechperson ist befugt, alle notwendigen Entscheidungen im Zusammenhang mit der dispositiven Betriebsdurchführung selbständig zu treffen. Im Falle von Betriebsstörungen sorgt der Verantwortliche dafür, dass unverzüglich die notwendigen Maßnahmen zur Weiterbeförderung betroffener Fahrgäste und zur schnellstmöglichen Wiederherstellung des fahrplanmäßigen Betriebes ergriffen werden.

2.10 Verfrühungen und Verspätungen

Die Fahrten sind pünktlich durchzuführen. Verfrühte Abfahrten sind nicht zulässig.

2.11 Nachbesserung zu enger Umläufe

Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass die Fahrpläne pünktlich und zuverlässig eingehalten werden können. Es ist zur Nachbesserung bei der Umlaufplanung verpflichtet, wenn Verspätungen auf zu eng geplanten umlaufbedingten Leerfahrten beruhen. Umlaufbedingte Leerfahrten sind Leerfahrten, bei denen Busse zwischen der Ankunft einer Fahrt an deren Zielhaltestelle zur Abfahrt der folgenden Fahrt an deren Starthaltestelle fahren müssen. Umlaufbedingte Leerfahrten sind so zu planen, dass – von einer pünktlichen Ankunft der vorhergehenden Fahrplanfahrt an ihrer Zielhaltestelle ausgehend – die Folgefahrt an deren Starthaltestelle unter Berücksichtigung des tageszeitspezifischen Verkehrsaufkommens gewährleistet werden kann. Sollte sich bei regelmäßigen Verspätungen herausstellen, dass das VU für eine umlaufbedingte Leerfahrt nach diesen Kriterien zu wenig Zeit einkalkuliert hat, ist das VU verpflichtet, auf eigene Kosten Wagenumläufe so umzubilden, dass die Zeit für die jeweilige Leerfahrt unter Berücksichtigung der tageszeitabhängigen Verkehrsbelastung gewährleistet werden kann. Im Streitfall ist die für die betreffende Leerfahrt zur Verfügung stehende Zeit (Zeitspanne zwischen fahrplanmäßiger Ankunft der vorigen Fahrt an der Zielhaltestelle und Abfahrt der folgenden Fahrt an der Starthaltestelle) mittels

gängiger Navigationsanwendungen unter Berücksichtigung der Tageszeit zu ermitteln. Wenn gängige Navigationsanwendungen die Fahrten in der jeweiligen Tageszeit in der vom VU vorgesehenen Zeitspanne abbilden, muss das VU die Umläufe nicht auf eigene Kosten umbilden.

3. Fahrzeuge

Die zum Einsatz kommenden Fahrzeuge werden in die zwei Kategorien A und B gemäß **Anlage St1 bis Anlage St3** unterteilt.

Verpflichtend ist, dass der Regelverkehr mit den Fahrzeugen der Kategorie A durchgeführt wird.

Für Verstärkerfahrten und als Ersatz bei Ausfall sind auch Busse der Kategorie B zulässig, allerdings müssen Fahrten, die ersatzweise mit einer abweichenden Fahrzeugkategorie bestückt werden, in der folgenden Monatsmeldung aufgeführt werden. Die Fahrplanfahrten, für die der Einsatz eines Fahrzeuges der Kategorie B ausreicht, sind im Fahrplan gesondert gekennzeichnet. Siehe hierzu auch die Regelungen in der Leistungsbeschreibung und im ergänzenden Dokument.

Dabei muss das VU die in **Anlage St4** „Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen an Fahrzeuge“ beschriebenen Anforderungen je Qualitätskategorie erfüllen.

3.1 Abstimmung der Fahrzeugbeschaffung

Vor der Bestellung bzw. Beschaffung kann bei Bedarf der Aufgabenträger oder der VVS einbezogen werden. Dadurch kann ggf. verhindert werden, dass Fahrzeuge (unabhängig davon, ob neu oder gebraucht) beschafft werden, die nicht den Anforderungen (v.a. **Anlage St1 bis Anlage St4**) entsprechen.

3.2 Mindestanforderungen

Die Mindestanforderungen an die einzusetzenden Fahrzeuge ergeben sich aus **Anlage St1 bis Anlage St4**.

3.3 Außenwerbung

Außenwerbung ist für Fahrzeuge der Kategorie A gem. **Anlage St1** ausschließlich im Bereich des Fahrzeughecks inklusive des Heckfensters zulässig. Das Heckfenster darf dabei vollständig mit Lochfolie beklebt werden. Alle anderen Fensterflächen sind sowohl von einer Beklebung als auch von einer Plakatierung frei zu halten.

3.4 Antrieb und Umweltstandards

Neu zu beschaffende Linienbusse haben die geltenden Vorschriften einzuhalten. Wenn es verpflichtende Vorgaben zum Einsatz von Bussen mit höheren Umweltstandards gibt, ist dies der Leistungsbeschreibung und dem ergänzenden Dokument zu entnehmen

3.5 Beeinflussung von Lichtsignalanlagen

Im Bereich der Linienwege können die vorhandenen Lichtsignalanlagen (LSA) ggf. durch Fahrzeuge des ÖPNV beeinflusst werden. Zur Erhöhung der Fahrplanstabilität ist eine Nutzung der vorhandenen Möglichkeiten zur LSA-Bevorrechtigung verpflichtend. Die technische Ausgestaltung der LSA im Verkehrsgebiet sowie die damit verbundenen technischen Anforderungen an die Busse, ist der Leistungsbeschreibung und dem ergänzenden Dokument zu entnehmen. Sollten im Verkehrsgebiet während der Genehmigungsdauer zusätzliche LSA für eine Beeinflussung durch Linienbusse adaptiert werden, ist der Unternehmer verpflichtet, die technischen Voraussetzungen für die Nutzung der LSA-Beeinflussung in seinen Bussen zu schaffen.

3.6 Vorhaltung von Fahrzeugreserven

Das VU hält selbst oder über vertraglich gebundene Dritte eine Fahrzeugreserve von mindestens 10% der gemäß Vorgabe im Musterfahrplan geforderten Maximalkapazität vor. Diese Einsatzreserve kann auch Werkstattaufenthalten von Fahrzeugen entnommen werden, sofern die Fahrzeuge verkehrstüchtig sind und keine sicherheitsgefährdenden Mängel aufweisen.

3.7 Relikte früherer Einsatzgebiete

Auf und in den eingesetzten Bussen dürfen keine Relikte früherer Einsatzgebiete sichtbar sein. Hierunter sind beispielsweise Logos von Verkehrsverbänden, VU oder Gebietskörperschaften, in denen die Busse früher im Einsatz waren oder ortsfremde Liniennetz- oder Tarifzonenpläne zu verstehen.

3.8 Busdesign

Die Fahrzeuge der Kategorie A müssen einheitlich im gemeinsamen Design der Aufgabenträger und des VVS gestaltet werden. Die Gestaltung umfasst auch die Platzierung der Logos vom VVS und aller Aufgabenträger. Auf die **Anlage St15** „Fahrzeug-Design für Busse der Kategorie A“ des VVS wird verwiesen. Die Übertragung des Fahrzeugdesigns auf konkrete Fahrzeugmodelle hat entsprechend dem Grundmuster des Designs zu erfolgen. Bei ÖDLA: Der Aufgabenträger hat vor der Umsetzung die konkrete Ausgestaltung schriftlich zu genehmigen. Die in **Anlage St15** gemachten Vorgaben für die Innenausstattung der Busse müssen bei Bündeln, deren Inbetriebnahme vor dem 1. Januar 2026 liegt, nur bei Neufahrzeugen gem. **Anlage St2** gegeben sein. Bei Bündeln, deren Inbetriebnahme nach dem 1. Januar 2026 liegt, müssen diese Kriterien bei allen Bussen erfüllt sein.

4. Anforderungen an das Fahr- und Verkaufspersonal

Das Fahrpersonal hat entsprechend der gesetzlichen Bestimmungen für das Führen eines Kraftomnibusses geeignet und im Besitz der erforderlichen Genehmigungen zu sein.

Das eingesetzte Fahrpersonal muss sich beim Einsatz im Fahrdienst auszeichnen durch:

- höfliches, kundenfreundliches, serviceorientiertes und respektvolles Auftreten, auch in Konflikt- und Stresssituationen,
- sichere deutsche Sprachkenntnisse (mindestens Niveaustufe B1 nach dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen),
- lokale Netz- und Streckenkenntnisse,
- die Kenntnis über die Linienverläufe (Namen und Reihenfolge der zu bedienenden Haltestellen),
- die Kenntnis und Anwendung der Gemeinsamen Beförderungsbedingungen, Tarifbestimmungen und Fahrpreise des VVS in ihrer jeweils gültigen Fassung,
- die Kenntnis über tarifliche Übergangsbereiche des VVS,
- aktuelle Kenntnisse in Erster Hilfe und
- die Kenntnis betrieblicher Besonderheiten (u.a. Veranstaltungsverkehr, Störungsmanagement, Notfallpläne).
- Kein Rauchen im Fahrzeug (weder bei Fahrgastfahrten noch bei Leerfahrten oder während Pausenzeiten)
- Einhaltung des Fahrplans, insbesondere kein zu frühes Abfahren an Haltestellen
- Beachtung des Telefon- und Smartphone-Verbot

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.

Das VU gewährleistet, dass das eingesetzte Personal mit Kundenkontakt die genannten Anforderungen erfüllt und sich entsprechend verhält.

Das VU hat seine Mitarbeiter im Vertrieb (auch Fahr- und ggf. eigenes Kontrollpersonal) in Bezug auf den VVS-Tarif und vertriebliche Regelungen zu schulen und unverzüglich über Neuerungen beim Verbundtarif, beim Vertrieb oder bei der Kontrolle von Verbundfahrtscheinen zu informieren. Alle ÖPNV-spezifischen Kenntnisse sind durch Schulungen auf dem jeweils aktuellen Stand zu halten.

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

Jeder 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, Stressbewältigung und Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen.

Das Fahrpersonal führt während seines dienstlichen Einsatzes den VVS-Gemeinschaftstarif in der jeweils aktuellen Fassung mit und kann eine Fahrplan- und Fahrpreisauskunft erteilen.

Im Falle der Belästigung der Fahrgäste untereinander oder der vorsätzlichen Beschädigung der Businnenausstattung durch einen Fahrgast, hat das Fahrpersonal entsprechende Maßnahmen (z.B. Information der Zentrale, Aufforderung zum Verlassen des Fahrzeugs), möglichst unter Weiterführung des Fahrbetriebes, einzuleiten. Nach Bedarf ist in Konfliktfällen die Polizei zu verständigen.

5. Kundenservice, Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

5.1 Kontaktmöglichkeiten und Fundsachen

Das VU ist für seine Kunden montags bis freitags mindestens in der Zeit von 8.00 bis 19.00 Uhr telefonisch erreichbar. An allen Abfahrthaltestellen ist die maßgebliche Telefonnummer zu kommunizieren. Fundsachen sind entsprechend der gesetzlichen Vorschriften zu verwahren und können im Kundenbüro (Ziff. 5.2) abgeholt werden. Das VU veröffentlicht zudem eine E-Mail- und Postadresse, über die Fahrgäste sich schriftlich an das Unternehmen wenden können.

5.2 Kundenbüro

Das VU hat an einem Standort im Bedienungsgebiet des Linienbündels ein Kundenbüro zu betreiben. Dies kann auch die personenbediente Verkaufsstelle sein (s. ergänzendes Dokument/Leistungsbeschreibung).

Die Öffnungszeiten sind mindestens an Werktagen Mo-Fr 8-17 Uhr, wobei einmal wöchentlich die Öffnungszeiten bis 18 Uhr zu verlängern sind. Hier können Fundsachen abgeholt (Ziff. 5.1), persönliche Auskünfte eingeholt, Anregungen und Beschwerden abgegeben und Bedarfsfahrten bestellt werden. Das Kundenbüro übernimmt auch folgende Aufgaben im Bereich Tarif und Vertrieb:

- Fahrplan- und Tarifauskünfte zum VVS-Tarif, zu Tarifen der Nachbarverbünde, sofern diese im jeweiligen Linienbündel gelten, zum bwtarif
- Verkauf von VVS-Fahrscheinen mit Geltungsdauer von 6 Monaten oder weniger. Hierbei ist sicherzustellen, dass polygo-Karten mit Zeit-Tickets beschrieben werden können. Dies kann über das Agentursystem des VVS erfolgen.
- Fahrgelderstattungen
- Annahme von EBE-Zahlungen und Sicherstellung des Informationsflusses zum Unternehmen, das ein EBE ausgestellt hat
- Annahme und Weiterleitung von Aboanträgen

5.3 Umgang mit Anregungen und Beschwerden

Das VU ist für die Behandlung von Anfragen, Anregungen und Beschwerden zuständig. Telefonische Anfragen, Anregungen und Beschwerden sind unverzüglich zu bearbeiten. Schriftlich eingegangene Anliegen sollen innerhalb von einer Woche final beantwortet werden. Soweit absehbar ist, dass dies in der vorgegebenen Zeit nicht möglich sein wird, erhält der Kunde eine Zwischennachricht, in der mitgeteilt wird, bis wann die Antwort erfolgen wird. Eine Bearbeitungszeit von mehr als zwei Wochen darf nicht überschritten werden. Wurde das Anliegen zur Beantwortung vom VVS an das VU gesandt, ist zeitgleich mit dem Versand der Antwort an den Kunden eine Antwortkopie an den VVS (E-Mail: kundenservice@vvs.de) zu senden.

5.4 Allgemeines Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

Das VU ist verpflichtet, mit dem Aufgabenträger und dem VVS im Bereich Öffentlichkeitsarbeit und Marketing eng zusammenzuarbeiten und sich abzustimmen. Zu diesem Zweck ist es auch verpflichtet, sich an der Gremienarbeit zu beteiligen. Die Grundzüge des Marketings werden im Marketingausschuss des VVS beschlossen. Eine Umsetzung erfolgt im Arbeitskreis Marketing. Eine Übersicht zur Gremienstruktur kann beim VVS abgerufen werden.

Das VU ist verpflichtet, den Aufgabenträger und den VVS bei der Durchführung von Marketing-Maßnahmen zu unterstützen. Eigene Marketing-Maßnahmen des VU sind mit dem Aufgabenträger und dem VVS abzustimmen und werden in den Marketingplan des Aufgabenträgers oder des VVS aufgenommen. Bei größeren Marketing-Maßnahmen werden diese bis Ende Oktober eines jeden Jahres für das Folgejahr erarbeitet und mit dem VVS und dem Aufgabenträger abgestimmt. Wesentliche Veränderungen des Verkehrsangebots werden vom VU und dem VVS bzw. Aufgabenträger gemeinsam beworben. Unterjährige / kurzfristige Maßnahmen sind frühzeitig mit dem Aufgabenträger und dem VVS abzustimmen.

5.5 Platzierung von VVS-Hinweisen und VVS-Werbemitteln

Das VU stellt sicher, dass die vom VVS bzw. Aufgabenträger zur Verfügung gestellten Werbemittel für die Kunden deutlich sicht- und lesbar an Haltestellen, in den Fahrzeugen (auch über die Bildschirme), in den Kundenzentren/Verkaufsstellen und über digitale Kanäle (z.B. Website, App, Social Media) platziert werden. Dabei ist ein attraktives Erscheinungsbild während der gesamten Dauer der Platzierung sicherzustellen.

In allen Print-Medien und Kampagnen des VUs wird das VVS-Logo mit dem Zusatz „Partner im Verbund“ platziert.

Die Fahrzeuge müssen einheitlich im gemeinsamen Design der Aufgabenträger und des VVS gestaltet werden. Die Gestaltung umfasst auch die Platzierung der Logos des VVS und aller Aufgabenträger. Auf die **Anlage St15** „Fahrzeug-Design für Busse der Kategorie A“ wird verwiesen.

Die Kundenzentren und Verkaufsstellen der VU müssen mit dem VVS-Logo gekennzeichnet werden.

5.6 Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Das VU unterstützt die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit des Aufgabenträgers und des VVS und teilt Neuerungen und mögliche Änderungen im Fahrplan rechtzeitig mit, damit sie ggf. auf der Homepage und/oder im Kundenmagazin veröffentlicht werden können. Über Pressemitteilungen der VU werden der Aufgabenträger und der VVS rechtzeitig vor der Veröffentlichung informiert. Pressemitteilungen, die sowohl VU als auch den Verbund betreffen, sind vor Veröffentlichung rechtzeitig abzustimmen.

5.7 Unterstützung des Aufgabenträgers und des VVS bei der Bewerbung von veränderten Verkehrsangeboten

Die Neuordnung von Verkehrsangeboten sind Anlässe, den öffentlichen Nahverkehr wieder verstärkt in das Bewusstsein der Öffentlichkeit zu rücken. Der Umfang der werblichen und redaktionellen Aktivitäten ist dabei von der Bedeutung der Maßnahme für das Verbundnetz abhängig. Die Arbeitsteilung zwischen VU, Aufgabenträger und VVS wird deshalb in jedem Einzelfall neu abgestimmt.

6. Tarif und Vertrieb

6.1 Anwendung des Verbundtarifs

Das VU verpflichtet sich für Fahrten innerhalb des VVS ausschließlich den VVS-Tarif (Gemeinsame Beförderungsbedingungen, Tarifbestimmungen und Fahrpreise) in seiner jeweils gültigen Fassung anzuwenden. Dieser kann unter www.vvs.de abgerufen werden. Sofern weitere Tarife Anwendung finden, ist dies im ergänzenden Dokument bzw. in der Leistungsbeschreibung bestimmt.

Den Vertrieb einschließlich der Kontrolle der Tickets hat das VU im Rahmen der vorliegenden Standards eigenverantwortlich sicherzustellen. Das ergänzende Dokument und die Leistungsbeschreibung können weitergehende Anforderungen enthalten. Die Kosten des Vertriebes und der Kontrolle sind alleine durch das VU zu tragen. Dies gilt ausdrücklich auch für Kosten, die durch das Einspielen von Tarif- und Relationsdaten oder deren Änderung entstehen.

Den Aufbau und das Format der Tarif- und Relationsdaten sowie der für die Fahrscheinkontrolle erforderlichen Daten legt der VVS für den VVS-Tarif fest. Die Systeme müssen auch in der Lage sein, Produkt- und Kontrollmodule zu verarbeiten. Das VU hat dafür Sorge zu tragen, dass seine Systeme die durch den VVS zu liefernden Daten verarbeiten können. Soweit das ergänzende Dokument bzw. die Leistungsbeschreibung die Anwendung weiterer Tarife vorgeben, gelten die vorstehenden Sätze auch hierfür.

Das VU stellt den Vertrieb des Fahrscheinsortiments des VVS-Tarifs und ggf. der weiteren zur Anwendung kommenden Tarife über folgende Vertriebswege sicher:

- Fahrscheindrucker in den Bussen
- Personenbediente Verkaufsstellen entsprechend der Regelung in ergänzendem Dokument/Leistungsbeschreibung "Personenbediente Verkaufsstellen". Beim Wegfall einer Verkaufsstelle ist für einen entsprechenden Ersatz zu sorgen.
- Abo-Center

Das VU verpflichtet sich, für die von ihm angefahrenen Schulen den Vertrieb des Scool-Abos sicherzustellen. Das VU verpflichtet sich im Weiteren dazu, auch den Vertrieb des Ausbildungs-Abos sicherzustellen. Zur Wahrnehmung dieser Aufgaben im Abonnementvertrieb kann das VU auch mit anderen VU kooperieren oder sich eines Vertriebsdienstleisters bedienen.

Das VU ist bereit, sich im Arbeitskreis Tarif und Verkauf des VVS aktiv einzubringen mit dem Ziel der kundenfreundlichen Fortentwicklung des Verbundtarifes, von Verbundkooperationen bis hin zur Verbundintegration sowie bei der Entwicklung weiterer vorgegebener Tarife.

Das VU hat die Erstattung von Fahrpreisen entsprechend den jeweiligen Festlegungen der Tarifverantwortlichen selbst vorzunehmen. Ein Anspruch auf Kostenerstattung besteht nicht.

Das VU erteilt dem VVS die Vollmacht zur Einholung der erforderlichen Tarifierträge bei den zuständigen Genehmigungsbehörden im Namen des VU. Soweit das ergänzende Dokument bzw. die Leistungsbeschreibung die Anwendung weiterer Tarife vorgeben, erteilt das VU auch den dort genannten verantwortlichen Institutionen Vollmacht.

Das VU erteilt dem VVS die Vollmacht, das VU bei der VDV-ETS zu vertreten.

6.2 BW-Tarif

Das VU ist verpflichtet, bei verbundgrenzüberschreitenden Verkehren den Baden-Württemberg-Tarif (BW-Tarif) anzuwenden. Die Regelungen in Ziff. 6.1 für weitere Tarife neben dem VVS-Tarif gelten umfänglich.

6.3 Fahrscheine

Es sind nur Fahrscheine auszugeben, die den Anforderungen des VVS entsprechen. Näheres hierzu regelt die **Anlage St10** "Fahrscheine". Der VVS hat das Recht, Änderungen an den dort vorgenommenen Festlegungen vorzunehmen. Das VU hat die Änderungen auch während der Laufzeit der Liniengenehmigung umzusetzen.

6.4 Verkauf in den Fahrzeugen (Sortiment)

Über die Fahrscheindrucker sind alle relevanten Verbundfahrscheine sowie die des bwtarifses mit Gültigkeit von einem Monat oder kürzer zu vertreiben. Es ist die systembedingte Möglichkeit vorzusehen, Fahrscheine mit einer Frist von bis zu 30 Tagen vor einem Tarifwechsel parallel zum jeweils aktuell gültigen Tarif im Vorverkauf anzubieten. Die Möglichkeit VVS-Tickets auch als eTickets über die Fahrscheindrucker ausgeben zu können, ist vorzusehen.

Im ergänzenden Dokument bzw. in der Leistungsbeschreibung kann ggf. vorgegeben werden, dass im jeweiligen Linienbündel kein Verkauf von Zeitfahrausweisen mit Gültigkeit ab einer Woche bzw. 7 Tage und eTickets im Fahrzeug erfolgt.

6.5 Verkauf in den Fahrzeugen (Technik)

Die Mindestanforderungen an die Fahrzeuge hinsichtlich des Vertriebs im Fahrzeug gemäß **Anlage St4** „Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen an Fahrzeuge“ sind zu beachten. In Bezug auf die Kontrollmöglichkeit und das Schreiben von elektronischen Tickets sind sämtliche Vorgaben der VDV-Kernapplikation in der im VVS eingesetzten Version einzuhalten. Der Barcodeleser für HandyTickets muss nicht nur

VDV-BarcodeTickets lesen und sicher prüfen können, sondern auch UIC-BarcodeTickets. Der Busdrucker muss kontaktlose Bezahlung über RFID-Technik ermöglichen.

Beim Ausfall der Funktionsfähigkeit eines Fahrscheindruckers hat der Busfahrer Notfahrscheine auszugeben. Defekte Drucker und Entwerter sind unverzüglich, spätestens vor dem nächsten Einsatztag auszutauschen bzw. in Gang zu setzen.

In jedem Bus ist ein Entwerter in der Nähe der vorderen Einstiegstür vorzusehen. Die Entwerter sind so auszugestalten, dass sie die in den Anlagen spezifizierten Fahrscheinpapiere verarbeiten können. Die notwendigen Geräte sind durch das VU zu beschaffen.

6.6 eTicketing

Das VU ist zur Teilnahme am eTicketing im VVS verpflichtet. Dazu muss durch das VU bei der VDV eTicket Service GmbH & Co. KG (VDV-ETS) ein entsprechender Teilnahmevertrag abgeschlossen werden.

Damit verbunden ist die Umsetzung der Spezifikationen nach dem interoperablen Standard der VDV-Kernapplikation (KA) in der jeweils beim VVS zum Einsatz kommenden KA-Version. Gemäß dem Rollenmodell der VDV-ETS ist vom VU die Rolle des Kundenvertragspartners (KVP) bzw. Dienstleisters (DL) einzunehmen. Der VVS nimmt gemäß des Rollenmodells der VDV-ETS die Rolle des Produktverantwortlichen (PV) ein.

Das VU ist weiter dazu verpflichtet, entsprechende KVP- bzw. DL-Systeme zu beschaffen und sich an das PV-System des VVS anzuschließen sowie zentral im PV-System bereitgestellte Sperr- und Aktionslisten anzuwenden. Die Beschaffung der erforderlichen KVP-Systeme kann auch in der Weise erfolgen, dass sich das VU an das mandantenfähige KVPS für die regionalen VU anschließt.

Das KVPS für die regionalen VU wird durch den VVS betreut. Der VVS stellt die Grundfunktionalitäten des KVPS zu Verfügung. Die unternehmensbezogenen Aufgabenstellungen im Zusammenhang mit dem KVPS (z. B. Datenübermittlung zwischen dem KVPS und den DL-Systemen oder Datentransfer aus dem KVPS in die Monatsmeldung zu den erzielten Einnahmen) obliegt dem VU.

6.7 Verkauf an den Haltestellen

Haltestellen des Schienenverkehrs sind grundsätzlich mit Fahrscheinautomaten ausgestattet, wenn in den Fahrzeugen kein Fahrscheinverkauf stattfindet. Zur Stabilisierung der Betriebsabläufe im Busverkehr wird empfohlen, Bushaltestellen mit einem Aufkommen von mehr als 200 Gelegenheitskunden an Normalwerktagen ebenfalls mit Fahrscheinautomaten auszustatten.

7. Verbundeinnahmen und Einnahmensicherung

7.1 Einnahmenmeldung und Einnahmenabrechnung

Für die Einnahmenmeldungen und Einnahmenabrechnungen gelten die Vorgaben der Allgemeinen Vorschrift des Verband Region Stuttgart über die Finanzierung gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen in der Verbundstufe II des Verkehrs- und Tarifverbunds Stuttgart (Stand: 05.11.2014) sowie der **Anlage St12** „Einnahmenmeldung und -abrechnung.“

7.2 Verkehrserhebungen

Verkehrserhebungen des VVS an Haltestellen und in den Fahrzeugen werden von den VU sowie deren Auftragsunternehmen geduldet und unterstützt. Dies gilt auch für Linienabschnitte außerhalb des Verbundgebiets, die zur validen Erfassung des ein- und ausbrechenden Verkehrs in die Erhebungen einbezogen werden müssen. Bei der Erhebungsplanung unterstützt das VU den VVS bei Bedarf durch Offenlegung betrieblicher Daten und Besonderheiten. Dies gilt auch für Fahrzeugumläufe.

Das Erhebungspersonal des VVS bzw. eines vom VVS beauftragten Dienstleisters mit gültigem Zählerausweis wird unentgeltlich in den Bussen und Bahnen der VU auf den das VVS-Gebiet berührenden Linienverkehren, ggf. auch über die Verbundgrenze hinweg, befördert.

Aufgrund der Notwendigkeit einer kontinuierlichen Nachfragerhebung für Zwecke der Einnahmenaufteilung setzt der Aufgabenträger und der VVS netzweit den Einsatz von automatischen Fahrgastzählssystemen (AFZS) voraus. Das VU hat sich am Betrieb eines solchen Systems zu beteiligen. Bezüglich des Ausstattungsgrads des Fahrzeugparks, der technischen Systemanforderungen und der Datenbereitstellung sind die Vorgaben der Allgemeinen Vorschrift des Verbands Region Stuttgart (VRS) über die Finanzierung gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen in der Verbundstufe II des Verkehrs- und Tarifverbunds Stuttgart zu beachten. Hinsichtlich der Bezuschussung der Fahrzeugausrüstungen und des laufenden Betriebs der Systeme, wird auf die entsprechende Förderrichtlinie des VRS verwiesen (**Anlage St14**).

7.3 Automatisches Fahrgastzählsystem (AFZS)

Der Aufgabenträger, der Verband Region Stuttgart (VRS) und der Verkehrs- und Tarifverbund Stuttgart (VVS) halten es auch im Interesse der VU für notwendig, zur Verbesserung der Aktualität der für die Einnahmenaufteilung benötigten Verkehrsleistungen Zählraten aus Automatischen Fahrgastzählssystemen (AFZS) zu gewinnen. Hierzu sind die Fahrzeuge der VU je nach Größe des eingesetzten Fahrzeugparks teilweise oder vollständig mit Zählgeräten auszustatten. Die gewonnenen Daten müssen über eine Schnittstelle dem Aufgabenträger, dem VRS und dem VVS zur Verfügung gestellt werden. Die Allgemeine Vorschrift des Verbands Region Stuttgart ent-

hält aus diesem Grund entsprechende Vorgaben, die sich weitgehend auf die aktuelle Fassung der VDV-Schrift 457 stützen. Der Mindest-Ausstattungsgrad des Fahrzeugparks mit Zählfahrzeugen richtet sich nach der Größe des Fahrzeugparks und dem Fahrplanvolumen. Je ausgestattetem Fahrzeugmodell ist eine Testierung der Zählgüte vorzulegen. Beim Fahrzeugeinsatz sind die Vorgaben des VVS zur Erhebungsplanung einzuhalten, das Monitoring der Erhebungsfahrten durch den VVS ist anzuerkennen.

Flankierend zu den Anforderungen der Allgemeinen Vorschrift hat der VRS eine Förderrichtlinie verabschiedet, über die der Einbau und der Betrieb von AFZS bezuschusst werden kann (**Anlage St14**). Je notwendigem Zählfahrzeug erfolgt dies über einen jährlichen Pauschalbetrag.

Die Daten aus Automatischen Fahrgastzählsystemen sollen mittelfristig für eine Verbesserung der Fahrgastinformation genutzt und dadurch Besetzungsgrade an die Fahrgäste kommuniziert werden. Vor diesem Hintergrund ist das VU verpflichtet, alle Fahrzeuge der Kategorie A unabhängig von einer Förderung generell mit Zählssystemen auszustatten. Die kontinuierliche Übertragung aktueller Besetzungsdaten parallel zu den Positionsmeldungen für die Echtzeit-Information nach den Spezifikationen des VVS ist vorzusehen.

7.4 Fahrscheinkontrollen

Die Einnahmensicherung obliegt dem VU. Das VU hat die dazu vorgegebenen Prüfquoten einzuhalten. Die genauen Vorgaben zur Einnahmensicherung sind der **Anlage St13** „Einnahmensicherung“ zu entnehmen. Der Kontrollgrad ist der Ziffer 3 der **Anlage St13** zu entnehmen.

Anlagen zu den Standards

- Anlage St1 Anforderungen an Fahrzeuge der Kategorie A**
- Anlage St2 Anforderungen zum Fahrzeugalter in der Kategorie A**
- Anlage St3 Anforderungen an Fahrzeuge der Kategorie B**
- Anlage St4 Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen an Fahrzeuge**
- Anlage St5 Verbundorganisation, Beteiligung und Finanzierung**
- Anlage St6 Fahrplan**
- Anlage St7 Echtzeitdaten**
- Anlage St8 Ereignismanagementsystem**
- Anlage St9 Normen Fahrgastinformation (FGI) – Richtlinien Haltestellen-
und Fahrzeugausstattung**
- Anlage St10 Fahrscheine**
- Anlage St11 Vereinbarung zu den Leistungs- und Vergütungsbeziehun-
gen mit VVS**
- Anlage St12 Einnahmenmeldung und -abrechnung**
- Anlage St13 Einnahmensicherung**
- Anlage St14 Förderrichtlinie Automatische Fahrgastzähl-Systeme**
- Anlage St15 Fahrzeug-Design für Busse der Kategorie A**