

II. Vertragsunterlagen

Teil A: Leistungsbeschreibung (LB)

für das Ausschreibungsverfahren von ÖPNV-Dienstleistungen auf der RegioBus-Linie R13/X13 des Zweckverbandes Personennahverkehr Saarland (ZPS)

R13 Bisten – Überherrn – Differten – Werbeln – Schaffhausen – Hostenbach – Völklingen

X13 Bisten – Überherrn – Friedrichweiler – Differten – Werbeln – Schaffhausen – Hostenbach – Saarbrücken

Inhaltsverzeichnis

1	Ausschreibungsgegenstand	4
1.1	Definition RegioBus-Linien	4
1.2	Beschreibung der Leistung	4
2	Anforderungen an die Betriebsdurchführung	5
2.1	Maßnahmen vor der Betriebsaufnahme	5
2.2	Anforderungen an den laufenden Betrieb	5
2.2.1	Pünktlichkeit	6
2.2.2	Anschlusssicherung	6
2.2.3	Umgang mit Betriebsstörungen	7
2.2.4	Weiterentwicklung des Fahrplanangebotes	8
2.2.5	Sonderverkehre	8
2.2.6	Elektronische Lieferung der Soll-Fahrplandaten	8
2.2.7	Datenbereitstellung Echtzeitdaten	9
2.2.8	Informationspflichten gegenüber dem Auftraggeber	10
3	Fahrzeugqualität	10
3.1	Grundsätzliches	10
3.2	Fahrzeugalter	11
3.3	Technische Merkmale	11
3.4	Barrierefreiheit, Fahrgastkomfort und -information	13
3.5	Erscheinungsbild, Wartung und Sauberkeit	14
3.6	Regelungen für Ersatzfahrzeuge	15
4	Anforderungen an das Personal mit Kundenkontakt	15
4.1	Grundsätzliche Anforderungen	15
4.2	Zusätzliche Qualifikationen und Verhaltensregeln des Fahrpersonals	16
4.3	Schulungen	16
4.4	Personalübernahme	17
4.5	Bedingungen zu Lenkzeiten	18
5	Marketing	18
6	Vertrieb & Kundenservice	20
6.1	Im Fahrzeug	20
6.2	Verfügbarkeit von Informationen und Kommunikation	20
6.3	Haltestellenaushänge	21
7	Tarif	21
8	Qualitätssicherung	23
8.1	Qualitätsprüfung durch Vor-Ort-Kontrollen	23
8.2	Auswertung der Echtzeitdaten	24

8.3	Berichtspflichten	25
8.4	Fahrgastzählung	26
8.5	Haltestellenausstattung	27
8.6	Beschwerdemanagement und Umgang mit Fundsachen	27

1 Ausschreibungsgegenstand

1.1 Definition RegioBus-Linien

Die RegioBus-Linien stehen im öffentlichen Verkehrsinteresse des Saarlandes (landesbedeutende Linien). Aufgabenträger für die RegioBus-Linien ist der Zweckverband Personennahverkehr Saarland (ZPS). Der Betrieb der Linien ist nach den geltenden Gesetzen (z. B. PBefG, ÖPNVG) und Verordnungen (z. B. BOKraft) durchzuführen.

Gemeinsam mit den Schienenverbindungen bilden die RegioBus-Linien das Grundnetz des saarländischen ÖPNV und ergänzen das Schienennetz primär auf den wichtigsten Verkehrsachsen. In Ergänzungsfunktion zum Bahnnetz halten sie ein hohes Bedienungs- und Qualitätsniveau vor: Sie verbinden schnell und auf direktem Weg zentrale Orte. Die RegioBus-Linien fahren im Takt bis in die späten Abendstunden und halten auch am Wochenende ein gutes Angebot bereit. Als übergeordnete Buslinien sind sie untereinander und auf die Fahrpläne des Bahnnetzes abgestimmt und sorgen damit für leichtes Umsteigen.

RegioBus-Linien haben landesweit im planerischen Sinne Vorrang, d. h. untergeordnete Verkehre wie Kreis- und Ortsbuslinien, Saisonverkehre oder Schulverstärker richten sich zeitlich und räumlich an den RegioBus-Linien aus. Parallelverkehre zu RegioBus-Linien sind zu vermeiden, außer es besteht expliziter Bedarf z. B. aufgrund hoher Nachfrage (Schüler-, Berufsverkehr) oder sich kreuzender Direktverbindungen (überlagernde Linienteilstrecken).

1.2 Beschreibung der Leistung

Die Leistung umfasst die Busverkehrsleistung der RegioBus-Linie R13/X13 auf den Gebieten des Regionalverbandes Saarbrücken und des Landkreises Saarlouis. Die RegioBus-Linie R13 verbindet das Bisttal mit dem Mittelzentrum Völklingen. Dort besteht eine Umsteigeverbindung zur Saarschiene. Darüber hinaus schließen Expressbusse (X13) das Bisttal direkt über die Autobahn 620 an die Landeshauptstadt Saarbrücken an.

Die Leistung umfasst 173.080 Fahrplankilometer pro Normjahr sowie 4.610 Fahrplanstunden pro Normjahr.

Die zu vergebende Leistung ist in den Anlagen A1 Fahrplan und B1 Linienlänge genau beschrieben. Die in diesen Dokumenten enthaltenen Anforderungen dürfen im Angebot des Bieters nicht unterschritten werden.

Aus dem in der Anlage A1 Fahrplan beigefügten und dem Angebot zugrunde zu legenden Fahrplan ergeben sich folgende Mindestvorgaben, welche bei Angebotserstellung sowie bei Betriebsdurchführung und Fahrplanänderungen zu berücksichtigen sind:

a) Haltestellen und deren Bedienungsreihenfolge:

Die in den Fahrplänen aufgeführten Haltestellen sind bei Durchführung der Fahrt in der angegebenen Reihenfolge als Ein- und Ausstiegshaltestelle - wie in Anlage A1 Fahrplan festgelegt - zu bedienen.

b) Betriebszeiten und Bedienungshäufigkeit:

Die R13 verkehrt mit mindestens den aus den Fahrplänen abzuleitenden Fahrtenhäufigkeiten und Betriebszeiten. Die Einsatztage ergeben sich aus der Ferien- und Feiertagsordnung für das Bundesland Saarland.

c) Am 24.12. und 31.12. verkehren alle Linien nach dem Samstagsfahrplan, außer wenn dieser Tag auf einen Sonntag fällt, dann verkehren die Linien nach dem Sonntagsfahrplan. Abweichend werden am 24.12. nur Fahrten durch- und komplett ausgeführt, die bis einschließlich 16:00 Uhr beginnen.

d) Verknüpfungs- und Fahrplanzwangpunkte:

Bahnhof Völklingen, Hostenbach Sitters, Saarbrücken Hauptbahnhof, Bisten Neues Rathaus

Das Wartezeitverzeichnis gemäß 2.2.2 ist Bestandteil des Fahrplans.

2 Anforderungen an die Betriebsdurchführung

2.1 Maßnahmen vor der Betriebsaufnahme

Der Auftragnehmer hat die Betriebsaufnahme zum 1. Januar 2026 zu gewährleisten.

Für die Zeit der Betriebsvorbereitung stellt der Auftragnehmer beginnend mit der Auftragserteilung das Vorhandensein eines entscheidungsbefugten Ansprechpartners sicher. Er richtet ein regelmäßiges, mindestens alle zwei Kalenderwochen stattfindendes Berichtswesen ein, in dem er dem Auftraggeber den Sachstand und insbesondere Probleme der Vorbereitungen zur Betriebsaufnahme schriftlich mitteilt. Inbegriffen sind die Bereiche Fahrzeugbereitstellung, Personal, Betriebskonzept, Marketing, Fahrplan (elektronischer Sollfahrplan, Aushang- und Faltfahrplan), Haltestellenausstattung, Qualitätssicherung, Verwaltung und Liniengenehmigung.

Für das Nichtliefern des Berichtes gilt die in der Anlage A3 Pönalisierung Nr. 5.2 aufgeführte Vertragsstrafe.

- a) Der Auftragnehmer hat bis spätestens vier Wochen vor der Betriebsaufnahme eine Auflistung der zum Einsatz kommenden Unterauftragnehmer unter Angabe der Fahrzeuganzahl vorzulegen. Die unterzeichneten Erklärungen gemäß Kap. 10.7 der Aufforderung zur Angebotsabgabe/BB der Unterauftragnehmer sind beizufügen.
- b) Es ist vor Betriebsbeginn eine vollständige Fahrzeugliste zu erstellen. Die Fahrzeugliste muss die für den Einsatz und als Reserve vorgesehenen Fahrzeuge enthalten, Anlage C3 ist zu verwenden. Neben einer Liste eigener Fahrzeuge betrifft dies alle Fahrzeuge der beauftragten Unterauftragnehmer.
- c) Alle für den Einsatz in den Linienbündeln geplanten Fahrzeuge werden sechs Wochen vor Betriebsaufnahme durch den Auftraggeber besichtigt. Hierbei wird die Einhaltung der entsprechenden Qualitätsvorgaben überprüft. Für den Fall, dass Neufahrzeuge nicht sechs Wochen vor Betriebsstart ausgeliefert werden können, erfolgt die Besichtigung dieser Fahrzeuge vor dem ersten Betriebseinsatz.
- d) Der Betreiber hat dem Auftraggeber die Dienst- und Umlaufpläne drei Wochen vor Betriebsstart zur Verfügung zu stellen. Dies gilt auch für die Unterauftragnehmerleistungen.
- e) Der Betreiber hat dem Auftraggeber eine Woche vor dem Betriebsstart eine Tabelle mit allen Fahrnummern und der Zuordnung von welchem Dienstplan oder Unterauftragnehmer die Leistung durchgeführt wird, vorzulegen.
- f) Der Auftragnehmer stellt die Soll-Fahrplandaten gemäß Kap. 2.2.6 LB acht Wochen vor Betriebsbeginn zur Verfügung.

2.2 Anforderungen an den laufenden Betrieb

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, einen Betriebsleiter nach BOKraft oder einen sonstigen verantwortlichen Ansprechpartner mit ausreichenden Entscheidungs- und Handlungskompetenzen einzusetzen, der in besonderen Situationen auch kurzfristig und flexibel nach Anforderung durch den Aufgabenträger und zeitlich wie räumlich uneingeschränkt für die zu betreibende Linie zur Verfügung steht. Er muss über gute Fähigkeiten zur mündlichen und schriftlichen Kommunikation in deutscher Sprache verfügen. Die enge Kooperation mit dem Aufgabenträger ist jederzeit zu gewährleisten. Der verantwortliche Ansprechpartner ist dem Aufgabenträger namentlich zu benennen. Personelle Veränderungen sind unverzüglich, möglichst im Voraus, mitzuteilen. Bei Abwesenheit der genannten Personen von über einer Woche ist vom Verkehrsunternehmen eine Vertretung zu benennen, welche die oben definierten Anforderungen erfüllt. Ausnahmen sind mit dem Aufgabenträger schriftlich abzustimmen.

Der Betriebsleiter oder sein Vertreter muss darüber hinaus während der gesamten Betriebszeit telefonisch (mobil) erreichbar sein.

2.2.1 Pünktlichkeit

- a) Der Auftragnehmer hat die Betriebsleistungen pünktlich nach Fahrplan zu erbringen. Zur Definition der Pünktlichkeit sowie zu möglichen Pönalen siehe Kap. 8.1 und 8.2 der LB sowie Anlage A3 Pönalisierung.
- b) Ausreichende Pufferzeiten zur Sicherstellung der Pünktlichkeit und der Anschlüsse/Umsteigebeziehungen im Fahrweg und in den Umläufen sind zu berücksichtigen.
- c) Die Pünktlichkeit sämtlicher Fahrten wird durch die Echtzeitauskunft dokumentiert (vgl. Kap. 2.2.7 und 3.3 o) der LB). Die Abweichungen der Pünktlichkeit vom Sollfahrplan werden ermittelt und nach den Vorgaben in Kap. 8.2 der LB bewertet.
- d) Der Zeitpunkt der Bereitstellung der Fahrzeuge an den Starthaltestellen ist so zu wählen, dass auch bei hohem Fahrgastaufkommen eine pünktliche Abfahrt gewährleistet ist (mindestens eine Minute) (Kap. 4.2 d) ist zu beachten).
- e) Abfahrten vor dem dafür im Fahrplan vorgesehenen Zeitpunkt (verfrühte Abfahrten) sind auszuschließen.
- f) Verspätungen infolge der Einhaltung von Wartezeitregelungen (vgl. Kap. 2.2.2 der LB) gelten nicht als Verspätungen, soweit sie nach Abzug der maximalen Wartezeit noch als pünktlich zu werten sind.
- g) Bei Verspätungen oder Fahrtausfällen, die der Auftragnehmer zu vertreten hat, ist eine Ersatzbeförderung der Fahrgäste binnen 60 Minuten nach der fahrplanmäßigen Zeitlage auf Kosten des Auftragnehmers zu gewährleisten. Diese Pflicht entfällt, wenn bis zu max. 60 Minuten nach der ausgefallenen Leistung eine fahrplanmäßige Fahrt auf gleicher Strecke durchgeführt wird.
Etwaige Mehrkosten, die dem Fahrgast aufgrund eines vom Auftragnehmer zu vertretenden Fahrtausfall entstehen, sind vom Auftragnehmer zu erstatten.
- h) Bei Verspätungen, Anschluss-Verlusten und Fahrtausfällen aufgrund dem Auftragnehmer nicht zurechenbarer Ereignisse, wie unpassierbarer Straßen wegen Unwetter, Vereisung, starkem Schneefall, Überschwemmung, örtlichen Veranstaltungen und sonstiger ungeplanter kurzfristiger Straßensperrungen wegen Unfall, Einsatz von Polizei, Rettungsdienst, Feuerwehr usw. erlischt die Verpflichtung zu einer zeitnahen Ersatzbeförderung. Der Auftragnehmer sorgt in diesem Falle für eine größtmögliche Sicherstellung des Fahrplanangebotes auf den betroffenen Linien bzw. Streckenabschnitten, ggf. auch über Umwegfahrten.
- i) Für Ausfälle und Teilausfälle von Fahrten gelten die folgenden besonderen Regelungen. Fahrten zählen als ausgefallen:
 - bei Nichterbringung
 - bei Verspätung von mehr als 60 Minuten
 - bei verfrühter Abfahrt (mind. 1,5 Minuten) an drei aufeinanderfolgenden Haltestellen
 - Auslassen von drei regulär zu bedienenden HaltestellenDie entsprechende Pönalisierung ist der Anlage A3 Pönalisierung zu entnehmen.

2.2.2 Anschlusssicherung

- a) Am Bahnhof Völklingen ist die R13 mit dem Schienenverkehr in Richtung Saarbrücken verknüpft. Auf verspätete Züge ist **X** Minuten über die planmäßige Abfahrtszeit hinaus zu warten, falls nicht bekannt ist (beispielsweise durch Einsicht in Echtzeitdaten), dass der Anschluss auch nach Verstreichen dieser zusätzlichen Wartezeit dennoch nicht hergestellt werden kann. Darüber hinaus darf angesichts herannahender Fahrgäste nicht abgefahren werden (Angesichtsregelung).
- b) Erfolgt eine Änderung der Fahrzeiten im Schienenverkehr, werden die Wartezeiten entsprechend angepasst. Die Anpassungen werden zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer abgestimmt.

Völklingen Bahnhof		
Abfahrtsminute		R13 nach Bisten xx:18
RB aus Saarbrücken	xx:13	6
Abfahrtsminute		R13 nach Bisten xx:48
RB aus Saarbrücken	xx:42	6

- c) Zur Stabilisierung der Anschlüsse, zur Erhöhung der Zuverlässigkeit und zur Verkürzung der Reisezeit auf den RegioBus-Linien müssen Beschleunigungsmaßnahmen von Aufgabenträgern, Kommunen und anderen Baulastträgern durch das Verkehrsunternehmen unterstützt werden.

2.2.3 Umgang mit Betriebsstörungen

- a) Bei notwendigen Abweichungen von der vereinbarten Leistung aufgrund von verkehrlichen Störungen (z. B. Bauarbeiten, Straßensperrungen, Umleitungen etc.) hat der Auftragnehmer die Leistung so anzupassen, dass die Fahrgäste so wenig wie möglich beeinträchtigt werden. Die vereinbarten Fahrplanvorgaben sind so weit als möglich einzuhalten.
- b) Die Meldung über eine Betriebsstörung muss mindestens folgende Informationen beinhalten: Art des Ereignisses, Datum, betroffene Fahrt(en) sowie räumliche Eingrenzung.
- c) Bei planbaren, vorhersehbaren verkehrlichen Störungen (z. B. zeitlich begrenzte Straßensperrungen), die voraussichtlich mehr als 24 Stunden andauern, teilt der Auftragnehmer diese der Geschäftsstelle des ZPS unverzüglich nach Kenntnisnahme bis spätestens zum Ende des darauffolgenden Werktages mit. Er erstellt in Abstimmung mit der Geschäftsstelle des ZPS den Ersatzfahrplan, der die notwendigen Änderungen abbildet. Die Kosten für Planungen trägt das Verkehrsunternehmen. Die Fahrgäste sind im Voraus zu informieren. Der Informationsweg sowie der Inhalt der jeweiligen Information müssen rechtzeitig mit der Geschäftsstelle des ZPS abgestimmt werden.
- d) Bei gravierenden fahrzeug- oder personenbedingten Störungen und Störungen im Betriebsablauf sowie bei gravierenden Abweichungen von den definierten Standards unterrichtet der Auftragnehmer den Auftraggeber oder von diesem benannte Dritte unverzüglich zumindest telefonisch/mündlich. Diese Meldung muss schriftlich bis spätestens 10.00 Uhr des nachfolgenden Arbeitstages vorliegen, bzw. nach Wochenenden bis spätestens Montag 10.00 Uhr und ist Bestandteil des Qualitätsberichts gemäß Kap. 8.3 g) LB).
Als gravierend gelten alle die in der Anlage A3 Pönalisierung definierten möglichen Vorfälle mit einer Pönale in Höhe von mehr als 100 EUR.
- e) Bei nicht planbaren, unvorhersehbaren verkehrlichen Störungen (z. B. unfallbedingte Umleitungen) bzw. bei Störungen, die voraussichtlich weniger als 24 Stunden andauern, ist die Geschäftsstelle des ZPS über die Ursachen und die verkehrlichen Auswirkungen der Störungen unverzüglich nach Kenntnisnahme bis spätestens zum Ende des darauffolgenden Werktages zu informieren. Das Fahrpersonal informiert die Fahrgäste unverzüglich über die Art der Störung, ihre voraussichtliche Dauer und Auswirkungen sowie über geeignete Ersatzmaßnahmen. Dauert eine solche Störung länger als 24 Stunden an, erstellt der Auftragnehmer in Abstimmung mit der Geschäftsstelle des ZPS einen die notwendigen Änderungen abbildenden Ersatzfahrplan. Die Kosten für Planungen trägt das Verkehrsunternehmen.
- f) Ersatzfahrpläne und längerfristige Notfahrpläne (> 24 Stunden Dauer) müssen auch elektronisch für die Fahrplanauskunft an die Geschäftsstelle des ZPS geliefert werden (vgl. Kap. 2.2.6 der LB).
- g) Zur Sicherung der vertragsgemäßen Durchführung des Betriebes hat der Auftragnehmer ein Notfall- und Störungsmanagement vorzuhalten, das im Bedarfsfall auch den kurzfristigen Einsatz von Ersatzfahrzeugen ermöglicht.

h) Weisungen an die Fahrer sowie Unterauftragnehmer sind dem Auftraggeber zuzusenden.

2.2.4 Weiterentwicklung des Fahrplanangebotes

- a) Die Zuständigkeit für die verkehrliche Weiterentwicklung der R13/X13 und damit für die dieser Vergabe zugrundeliegenden Betriebsleistungen liegt beim Auftraggeber (Kap. 1.1 LB). In der Regel geht die Initiative für Leistungsveränderungen demnach vom Auftraggeber aus. Es ist jedoch ausdrücklich erwünscht, dass die Initiative für Leistungsveränderungen ebenfalls vom Auftragnehmer ausgeht.
- b) Während der Vertragslaufzeit des hier ausgeschriebenen Verkehrs können Änderungen der infrastrukturellen und sonstigen Rahmenbedingungen – insbesondere aufgrund von Baumaßnahmen oder Fahrgastzuwächsen bzw. -verlagerungen – sowie veränderte Anschlusszeiten an Verknüpfungspunkten eintreten. Zur Gewährleistung eines integrierten Angebotes entwickelt der Auftragnehmer zur Betriebsaufnahme sowie zum jährlichen Fahrplanwechsel in Abstimmung und im Einvernehmen mit dem Aufgabenträger und unter Berücksichtigung der Regelungen der Leistungsänderungen die Fahrpläne weiter bzw. passt diese den sich verändernden Rahmenbedingungen an (vgl. Anlage A4 Fahrplanwechsel). Kann das Einvernehmen nicht hergestellt werden, entscheidet der Auftraggeber.
- c) Der Auftraggeber kann vom Auftragnehmer Leistungsanpassungen im fahrplanmäßigen Betriebsprogramm verlangen, bspw. aufgrund von Änderungen der Anschlusszeiten an den Verknüpfungspunkten, Fahrgastzu- und abnahmen.
- d) Planbare Fahrplanänderungen (ausgenommen Ersatzfahrpläne) sind möglichst nur zum offiziellen Fahrplanwechsel durchzuführen.
- e) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, für jeweils bis zu zwei halbtägige Termine pro Fahrplanjahr einen leitenden Mitarbeiter zu Fahrplanabstimmungsgesprächen zu entsenden, in denen gemeinsam mit dem Auftraggeber und Betroffenen die Fortentwicklung des Fahrplanangebotes beraten wird. Für diese Termine tragen Auftraggeber und Auftragnehmer jeweils ihre eigenen Kosten.

2.2.5 Sonderverkehre

- a) Der Auftraggeber kann vom Auftragnehmer im Rahmen seiner betrieblichen Möglichkeiten auch innerhalb des laufenden Fahrplanjahres die Durchführung von Sonderverkehren (z. B. Shuttleverkehre zu Veranstaltungen) verlangen.
- b) Sonderverkehre werden direkt zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber auf Basis der beim Auftragnehmer abzufragenden Angebote abgerechnet.
- c) Die Bestellung von Sonderverkehren wird individuell organisiert. Für die Durchführung der Sonderverkehre ist in allen Fällen das schriftliche Einverständnis bzw. die schriftliche Bestellung des Auftraggebers erforderlich.
- d) Der Auftragnehmer informiert die Einwohner im Einzugsbereich des Sonderverkehrs durch geeignete Marketingaktivitäten über das besondere Angebot. Die Marketingaktivitäten sind mit dem Auftraggeber abzusprechen und bedürfen der Zustimmung des Auftraggebers.

2.2.6 Elektronische Lieferung der Soll-Fahrplandaten

- a) Kostenlose und fristgerechte Lieferung tagesaktueller und anlassbezogener Fahrplandaten durch den Auftragnehmer für Auskunftsportale wie saarfahrplan.de.
- b) Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber unter Mitteilung etwaiger Änderungen die Fahrplandaten im Format IVU.pool Standard-ASCII-Schnittstelle (ISA), Version ab 3.0, unaufgefordert spätestens 8 Wochen vor Betriebsbeginn/Fahrplanwechsel unentgeltlich zur Verfügung. Diese Frist ist auch einzuhalten, falls der Fahrplan noch nicht final abgestimmt ist. Spätestens 6 Wochen vor Betriebsbeginn/Fahrplanwechsel sind die finalen Fahrplandaten zu liefern.

- c) Der Auftragnehmer stimmt der Weitergabe der Daten in elektronischer Form insbesondere an die Auskunftsmidien des saarfahrplanes (www.saarfahrplan.de), an andere Betreiber von Fahrplanauskunftssystemen (z. B. DB Navigator) sowie der Veröffentlichung der Fahrplandaten als offene Daten unentgeltlich zu.
- d) Die Daten müssen mindestens den genauen Fahrweg sowie die genauen Fahrzeiten für jeden Halt wiedergeben und mit einem tagesscharfen, die gesamte Fahrplanperiode exakt abdeckenden Verkehrstagekalender versehen sein. Sind Bedienbeschränkungen vereinbart, so müssen diese ebenfalls im Datensatz als sogenannte Ein- bzw. Ausstiegsverbote logisch auswertbar hinterlegt sein. Für jede Fahrt ist die betriebliche Fahrnummer zu übermitteln. Haltstellen sind neben der internen ID zusätzlich mit der Globalen Haltestellen-ID (DHID) zu versehen. Diese ist über das zentrale Haltestellenverzeichnis (ZHV) zu beziehen bzw. kann vom ZPS bereitgestellt werden.
- e) Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber und der Geschäftsstelle des ZPS an den kostenlos zur Verfügung gestellten Daten und Informationen zum aktuellen Betriebsablauf kostenlos ein umfassendes, nichtkommerzielles Nutzungs- und Verwertungsrecht ein. Hierdurch entstehen dem Auftraggeber und der Geschäftsstelle des ZPS keine weiteren Verpflichtungen.

2.2.7 Datenbereitstellung Echtzeitdaten

- a) Die Geschäftsstelle des ZPS betreibt eine landesweite Datendrehscheibe und Fahrplanauskunft für den gesamten öffentlichen Personennahverkehr im Saarland. Echtzeit-Informationen der Busse und Bahnen werden hier zur Fahrgastinformation aufbereitet und den Kunden via Web-Portal, stationären Fahrgastinformationsanlagen, mobiler Endgeräte etc. zur Verfügung gestellt. Außerdem werden die Verspätungsinformationen zur Anschlusssicherung genutzt. Zu diesen Zwecken kann auch eine Weitergabe der Ist-Daten an benachbarte Aufgabenträger erfolgen.
- b) Die Geschäftsstelle des ZPS wird die Echtzeit-Informationen zum Zwecke der Qualitätssicherung speichern und auswerten.
- c) Der Auftragnehmer hat für jede durchgeführte Fahrt ab dem ersten Betriebstag vollständig während des gesamten Fahrtverlaufs Ist-Daten mit Verspätungsinformationen für Ankunft und Abfahrt an die Geschäftsstelle des ZPS zu liefern. Hier ist die Verspätungslage der aktuell durchgeführten Fahrt zu übermitteln. Außerdem sind Ausfälle und Teilausfälle automatisiert mit Begründung in Ist-Zeit darzustellen.
- d) Die Übermittlung der Ist-Informationen kann entweder über das mandantenfähige, via VDV-Schnittstellen 453/454 angebundene RBL der Verkehrsunternehmen der SNS (saarVV) oder bei Einsatz eines eigenen Leitsystems über eine eigene VDV-Anbindung gemäß dem Standard 453/454 erfolgen. Die übermittelten Ist-Daten müssen logisch zu den vorab gelieferten Sollfahrplandaten passen und den Fahrten eindeutig zuzuordnen sein. Um eine konsistente, der betrieblichen Situation entsprechende Fahrplanauskunft und Fahrgastinformation zu gewährleisten, sind folgende VDV-Informationselemente zu übermitteln bzw. zu verarbeiten:
 - Übermittlung von Pünktlichkeitsinfos, Fahrausfällen etc. (obligatorisch):
VDV 454 AUS / REF AUS vom Leitsystem zur Datendrehscheibe mit 24 h Referenzdatengültigkeit und VDV-Datenstruktur „gesicherter Anschluss“ (GesAnschluss)
 - Steuerung Dynamische Fahrgastinfos und schnelle Abmeldung (optional):
VDV 453 DFI / REF DFI vom Leitsystem zur Datendrehscheibe. Gegenrichtung im Fall, dass Abfahrtsmonitore vom Leitsystem (stationär oder in Fahrzeugen) angesteuert werden sollen
 - Leitsystemübergreifende Anschlusssicherung:
VDV 453 ANS von der Datendrehscheibe zum Leitsystem (obligatorisch) zur Gewährleistung von Anschlusssicherung z.B. auf SPNV, umgekehrt (optional, einschl. Zeitfilter

sowie Rückkanal zur Bestätigung). Umgekehrter Weg nötig für Anschlüsse von Fremdunternehmen als Abbringer für Fahrten des Leitsystems

- Fahrzeugpositionen (z.B. zur Darstellung in Karte, optional):
VDV 453 VIS

Allgemeine Kriterien für den VDV-Kommunikationsprozess:

- bei allen VDV-Diensten soll die Globale ID (DHID) in den entsprechenden Feldern mitgeliefert werden, sobald die Leitsysteme dies ermöglichen.
 - die VDV "FahrID" muss bei allen Diensten der VDV Schnittstellen bei gleichen Fahrten identisch sein.
 - Die initialen VDV 454 AUS Meldungen zu einer Fahrt müssen als Komplettfahrt erfolgen, um eine eindeutige Zuordnung zum Sollfahrplan zu ermöglichen (Element <Komplettfahrt>true</Komplettfahrt>)
 - Verändert sich der Status einer Fahrt vor Beginn oder während der Durchführung in einen nicht eindeutigen bzw. nicht definierten Zustand, so ist dies der Datendrehscheibe unverzüglich zu melden (VDV 454 AUS Element <PrognoseMoglich>false</PrognoseMoglich>). Erneute Meldungen zu dieser Fahrt dürfen erst bei Wiederherstellung eines eindeutigen bzw. definierten Zustandes erfolgen. Fallbeispiele sind:
 - Verlust der Datenverbindung FZG – Leitsystem über größeren Zeitraum
 - Verlassen des Fahrwegs („Off Road“)
 - mehrfache Anmeldungen auf Fahrt
- e) Das Verkehrsunternehmen räumt dem Auftraggeber und der Geschäftsstelle des ZPS an den kostenlos zur Verfügung gestellten Daten und Informationen zum aktuellen Betriebsablauf kostenlos ein umfassendes, nichtkommerzielles Nutzungs- und Verwertungsrecht ein. Hierdurch entstehen dem Auftraggeber und der Geschäftsstelle des ZPS keine weiteren Verpflichtungen.

2.2.8 Informationspflichten gegenüber dem Auftraggeber

Der Auftraggeber kann für seine Zwecke jederzeit zusätzliche Informationen vom Auftragnehmer verlangen. Hierzu zählen zum Beispiel die Vorlage des Umlaufplanes und des Dienstplanes für den gegenständlichen Verkehr sowie eine Auflistung des eingesetzten Fahrpersonals. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, dem Auftraggeber diese Informationen mit den von diesem vorgegebenen Inhalten und in dem von diesem vorgegebenen Format zur Verfügung zu stellen. Der Auftraggeber kann für die Lieferung der Informationen eine angemessene Frist setzen und bei Nichtlieferung eine Pönale nach Anlage A3 Pönalisierung Nr. 5.2 verhängen.

3 Fahrzeugqualität

3.1 Grundsätzliches

- a) Alle auf den Fahrten der Linie R13/X13 eingesetzten Fahrzeuge müssen die folgenden Qualitätsstandards erfüllen.

Ausnahme: kurzfristiger und unvorhersehbarer Einsatz eines Ersatzfahrzeuges (z. B. infolge eines Unfalls), das nicht den Qualitätsanforderungen entspricht. Dieses Vorkommnis ist ebenso wie die voraussichtliche Dauer unverzüglich dem Aufgabenträger zu melden.

Fahrzeuge, die nach der Betriebsaufnahme neu eingesetzt werden, müssen mindestens zwei Wochen vor Einsatz dem Auftraggeber gemäß den Angaben aus der Fahrzeugliste gemeldet werden. Dem Auftraggeber muss jederzeit die Möglichkeit gegeben werden, dieses Fahrzeug vor dem Einsatz auf die entsprechenden Qualitätskriterien zu prüfen. Ebenso hat der Auftraggeber das Recht, die gemeldeten Fahrzeuge während der Vertragslaufzeit auf die Einhaltung der Mindestanforderungen hin zu überprüfen. Bei Einsatz von

Fahrzeugen, die den folgenden Qualitätsanforderungen nicht entsprechen, fällt eine Vertragsstrafe gemäß Anlage A3 Pönalisierung an.

Bei fristgerechter Meldung der festgestellten Mängel werden die entsprechenden Pönalen gemäß Anlage A3 Pönalisierung nur mit 25% der veranschlagten Summe angesetzt.

- b) Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets in verkehrssicherem Zustand befinden. Die Fahrzeuge haben während ihres Betriebes den gesetzlichen Bestimmungen der Straßenverkehrs-Zulassungs-Ordnung (StVZO), des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) und der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BO-Kraft) sowie sonstigen einschlägigen Rechtsvorschriften und den Unfallverhütungsvorschriften zu entsprechen. Die vorgeschriebene Sicherheitsausstattung muss stets funktionsfähig und gekennzeichnet sein.
- c) Alle technischen Anlagen müssen stets funktionstüchtig und einsatzbereit sein.
- d) Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen bzgl. Sach- und Personenschäden versichert sein.
- e) Während der Vertragslaufzeit kann aufgrund technisch-wirtschaftlicher oder umweltpolitischer Entwicklungen ein Umstieg auf alternative Antriebsarten (z. B. Elektromotor, Hybridtechnik, Wasserstoff) erforderlich werden (s. ÖDA § 5 Abs. 6).

3.2 Fahrzeugalter

- a) Eingesetzte Fahrzeuge dürfen nicht älter als zehn Jahre sein. Das durchschnittliche Fahrzeugalter aller eingesetzten Fahrzeuge darf während der gesamten Vertragslaufzeit fünf Jahre nicht überschreiten;
- b) Neufahrzeuge sind zugelassen. Ein Neufahrzeug ist ein Fahrzeug mit Erstzulassung nach Kauf oder Leasing vom Hersteller oder Händler oder nach Kauf von einem Vorbesitzer, wenn dieser das Fahrzeug noch nicht eingesetzt hat und das Fahrzeug nicht älter als sechs Monate ab Erstkaufdatum ist.
- c) Beabsichtigt der Auftragnehmer den Kauf von Neufahrzeugen für den Einsatz auf der R13/X13, sind die Fahrzeuge vor der Bestellung mit dem Auftraggeber abzustimmen. Die Bestellung darf erst nach der Freigabe durch den Auftraggeber erfolgen.

3.3 Technische Merkmale

- a) Angemessene Motorleistung (gem. § 35 StVZO) entsprechend den topographischen Anforderungen und betrieblichen Gegebenheiten sowie den Fahrplanvorgaben;
- b) Einsatz von Standardlinienbussen (Länge 12 m; sonstige Fahrzeuggrößen sind nach Maßgabe des Aufgabenträgers zugelassen) in Niederflerbauweise; stufenloser Einstieg und stufenloser Mittelgang zwischen erster und zweiter Tür; Low-Entry-Varianten sind zugelassen.
- c) Von jedem Sitzplatz aus muss eine kontrastreiche Haltewunschttaste erreichbar sein (entweder durch Befestigung an vertikalen Stangen oder an der Seitenwand; bei LE-Fahrzeugen im Einzelfall auch an horizontalen Stangen);
- d) Eine Wagen-Hält-Anzeige muss funktionsfähig und aus dem gesamten Fahrzeug einsehbar sein; Akustische Bestätigung des Haltewunsches durch Signalton;
- e) Zum sicheren Halt der Fahrgäste sind folgende Einrichtungen vorzusehen: Fensterschutzstange im Bereich der Mehrzweckfläche, mindestens eine horizontale Haltestange in Deckennähe (bei Low-Entry-Fahrzeugen nur im Niederflur-Bereich) und vertikale Haltestangen im Abstand von zwei Sitzreihen in Kontrastfarben. An den Fahrgastsitzen, an denen keine vertikalen Haltestangen vorhanden sind, sind gangseitig auf beiden Seiten des Ganges Haltegriffe vorzuhalten, die von den im Gang stehenden Fahrgästen gut erreicht werden können;
- f) Bordmikrofon und Lautsprecher für akustische Fahrgastinformation;
- g) Wegfahrsperrung bei geöffneter Tür;

- h) ausreichende Innenraumbeleuchtung, zusätzliche Ausleuchtung der Ein- und Ausstiege bei geöffneter Tür;
- i) mindestens eine doppeltbreite Tür mit einer lichten Durchgangsbreite von 1250 mm (+/- 50 mm) sowie eine Tür von mind. 850 mm Durchgangsbreite vorne; aufgrund des barrierefreien Ausbaus von Haltestellen mit Hochboard sind Außenschwenktüren für Neufahrzeuge nicht zu empfehlen
- j) Die Fahrzeuge sind entweder mit vier Klappfenstern oder mit zwei Klappfenstern und zwei Dachluken mit Notausstiegsfunktion auszustatten, um eine ausreichende Belüftung sicherzustellen;
- k) Heizung und Klimaanlage oder Klimaanlage mit Heizfunktion für Fahrerplatz und Fahrgastraum gemäß VDV-Schrift 236 müssen voll funktionsfähig vorhanden sein. Sie sind temperaturabhängig zur Erzeugung eines angenehmen Innenklimas einzusetzen;
- l) Winterbereifung oder ein geeignetes Äquivalent ist in den Wintermonaten einzusetzen;
- m) Alle Busse im saarVV müssen mit der im Saarland geförderten Bordrechnertechnologie ausgestattet sein. Über die Bordrechner erfolgt der Vertrieb von Fahrkarten sowie die Kontrolle von elektronischen Tickets. Die Bordrechner verfügen, neben den Standardanforderungen an ein Verkaufsgerät, über die nachfolgenden Funktionalitäten:
- VDV Kernapplikation Stufe 2 (Kontrolle von Tickets, Bezahlarten POB und WEB, Aktionslistenmanagement, Produkt- und Kontrollmodul (PKM), 2D-Barcodeleser zur Kontrolle von VDV-Barcodes mit Motics)
 - Integrierte, zertifizierte Leseinheit zum bargeldlosen Bezahlen
 - LTE-Modem mit mobiler Netzanbindung (4G/5G)
 - Switch zur Anbindung weiterer digitaler Komponenten, wie z. B. Fahrgastzählsysteme.
- Darüber hinaus sind alle Fahrzeuge mit einem 2. Spur-Kontrollgerät zur schnellen Kontrolle von elektronischen Tickets auszustatten.
- Vorhandene bereits vom Land geförderte Bordrechner-Infrastruktur übernimmt der jeweilige Neubetreiber unentgeltlich vom Altbetreiber (gemäß Anlage B8 Bordrechner).
- Für die Wartung der übernommenen Geräte ist der Auftragnehmer ab dem Zeitpunkt der Übergabe verantwortlich. Er muss hierzu einen Vertrag mit Atron als Dienstleister abschließen.
- n) Der Auftragnehmer hat die Bordrechner inklusive aller geförderten und nicht im Fahrzeug fest verbauten Zubehörteile nach Aufforderung durch den ZPS unentgeltlich an einen neuen Betreiber zu übergeben, sofern der aktuelle Verkehrsvertrag der R13 endet und das Verkehrsunternehmen nicht der Neubetreiber ist. Dasselbe gilt bei Kündigung des Verkehrsvertrags oder wegen Verlustes der personenbeförderungsrechtlichen Genehmigung. Der Auftraggeber kann auch eine Übergabe an den ZPS verlangen. Erhält der Auftragnehmer einen Anschlussvertrag an den vorliegenden Verkehrsvertrag, sind die Bordrechner weiterhin einzusetzen und die Regelungen der Sätze 1 und 2 sollen auch für den neuen Verkehrsvertrag gelten; maßgeblich dafür ist der neue Verkehrsvertrag. Im Falle einer Bietergemeinschaft ist eine Abstimmung mit dem Auftraggeber vorzunehmen mit dem Ziel, die Bordrechner dem vertragsgegenständlichen Verkehr weiterhin wie vorstehend beschrieben zur Verfügung zu stellen.
- o) Die Lieferung von kontinuierlichen Echtzeitdaten ist für jedes eingesetzte Fahrzeug Pflicht (Ist-Daten, interne und externe Anschlusssicherung, Prognosedaten). Die Positionsbestimmung muss dabei in GPS-Qualität erfolgen. Die Lieferung der Echtzeitdaten erfolgt an die Landesdatendrehscheibe des Saarlandes (Saarfahrplan) (gemäß Kapitel 2.2.7 der LB).
- p) LTE-Modem mit mobiler Netzanbindung: In den Fahrzeugen ist eine – in Abhängigkeit von der jeweiligen Netzabdeckung entlang der bedienten Strecke – ausreichende Empfangsqualität im Mobilfunk zu gewährleisten. Beim Einsatz von Neufahrzeugen, sind zum Zwecke der besseren Empfangsqualität die Fahrzeuge mit für Kraftfahrzeuge zugelassenen Repeatern als Verstärker auszurüsten. Die erforderliche Technik ist vom Auftragnehmer zu stellen.

- q) Funkgerät (Sprechfunk, Bündelfunk, Mobiltelefon o. ä.) zur Kommunikation zwischen Fahrpersonal und Betriebsleitung u. a.
- r) Die eingesetzten Fahrzeuge müssen den Vorgaben der gültigen EU-Abgasnorm entsprechen.
- s) Motorraumkapselung zur Geräuschkämpfung nach innen und außen.
- t) Partiiell abschirmender, voll transparenter und gesetzlich zulässiger Trennschutz zwischen dem Fahrpersonal und den einsteigenden Fahrgästen. Die gewählte Trenneinrichtung muss den Fahrscheinverkauf und die Fahrscheinprüfung erlauben, den Fahrern einen bestmöglichen Spuckschutz bieten und eine Gefährdung für Fahrgäste und Fahrpersonal ausschließen. Sie muss die uneingeschränkte Nutzung der vorderen Tür ermöglichen. Der Trennschutz muss von einem Prüfinstitut wie DEKRA, TÜV oder GTÜ abgenommen sein.
- u) Die Fahrzeuge sind mit einem Videoüberwachungssystem auszustatten. Der Videospeicher muss über eine Schnittstelle zum IBIS-Datenbus verfügen und Datentelegramme nach dem VDV-300-Standard empfangen können. Systemtechnisch müssen im Solo-Bus mind. vier und im Gelenkbus mind. sechs Videokameras verbaut werden. Zusätzlich müssen Alarntaster (Aufzeichnung von Videodaten gegen Überschreibung) und ein Kontrollmonitor verbaut werden. Auswertungen müssen über Windows-Betriebssysteme möglich sein. Von der Videoüberwachung ausgenommen ist der Bereich des Fahrerarbeitsplatzes. Die Aufzeichnungen müssen auswertbar sein und dürfen frühestens nach 72 Stunden überspielt werden. Wurden sie innerhalb von 72 Stunden nicht zur Beweissicherung herangezogen, werden sie vollständig gelöscht. Es sind die maßgeblichen Vorschriften des Bundes- und Landesdatenschutzgesetzes über die Zulässigkeit einer Videoüberwachung, welche den Einsatz dieser Anlagen in öffentlich zugänglichen Räumen durch nicht öffentliche Stellen regeln, einzuhalten.
- v) Die Fahrzeuge haben über ein eingebautes Fahrgastzählssystem zu verfügen, was die aufbereitete Lieferung der Zählraten in einem allgemein lesbaren Format beinhaltet (vgl. Kap. 8.4 LB).
- w) Die Fahrzeuge sind mit einem für die Fahrgäste kostenlosen WLAN-Zugang auszurüsten (WLAN-Router mit leistungsfähiger Antenne für den Überlandverkehr). Die Wahl des WLAN-Anbieters obliegt dem Auftragnehmer. Der WLAN-Zugang ist nicht über Zwangswerbung zu schalten. Auf den vorhandenen WLAN-Zugang ist mit gängigen Symbolen (Aufkleber an den Eingangstüren) hinzuweisen.
- x) USB-Ladesteckdosen an mindestens vier Sitzgruppen / Sitzreihen

3.4 Barrierefreiheit, Fahrgastkomfort und -information

- a) Für Mobilitätseingeschränkte ausgewiesene Sitzplätze müssen ohne Podeste gut erreichbar sein (Sitze selbst dürfen auf einem niedrigen einstufigen Podest stehen);
- b) Vorhandensein einer Absenkvorrichtung (Kneeling) und Einsatz dieser Technik;
- c) Auslegbare Klapprampe an der doppelbreiten zweiten Tür inklusive Meldetaster für Rollstuhlfahrer an der zweiten Tür innen und außen;
- d) Ausweisung von mind. vier geeigneten Plätzen für Mobilitätseingeschränkte in Türnähe;
- e) Ausreichend dimensionierte und einfach zugängliche Mehrzweckfläche (VDV-Richtlinie 230/231) zum Abstellen von Rollstühlen, Rollatoren, Kinderwagen und Fahrrädern gegenüber oder in Fahrtrichtung vor der zweiten Tür mit geeigneten Rückhalte- bzw. Sicherheitseinrichtungen z. B. Gurte, Anlehnfläche);
Die Mehrzweckfläche muss den Empfehlungen zur Mitnahme zulässiger E-Scooter genügen (Erweiterte Sondernutzungsfläche von mind. 2000 mm bei Lage gegenüber der zweiten Tür bzw. 1500mm bei Lage vor der zweiten Tür).
- f) Kontrastreiche Innenraumgestaltung für Sehbehinderte.
- g) Mindestens 36 Sitzplätze in einem Standardbus mit einem Mindestsitzabstand von 680 mm;

- h) Auf Sitzfläche und an Rückenlehne der Sitze Polsterung (min. 3 cm Stärke) mit Stoffbezug (Überland-/Komfortbestuhlung für den Regionalverkehr; Hartschalensitze mit einfachem Stoffbezug sind im regelmäßigen Linienverkehr unzulässig).
- i) Maximal vier Sitze gegen die Fahrtrichtung (z. B. zwei Sitzgruppen im vorderen Fahrzeugteil), Konferenzbestuhlung ist nicht zugelassen.
- j) Elektronische Linienbeschilderung außen (frei programmierbar und alphanumerisch) als elektronische Vollmatrixanzeige:
 - a. Front mit Liniennummer und Fahrtziel;
 - b. Türseite mit Liniennummer, Fahrtziel und Fahrweg / wichtige Unterwegshalte;
 - c. Heck mit Liniennummer.
 - d. Fahrerseite mit Liniennummer.Die Fahrtzielanzeigen sind über den Bordrechner zu steuern.
- k) Gut lesbare Elektronische Innenanzeige der nächsten Haltestelle, in Form eines TFT-Bildschirms (Anzeige der nächsten Haltestellen und Umsteigemöglichkeiten sowie der Endstation, Wagen hält-Anzeige, keine Fremdwerbung, Einblendungen des Aufgabenträgers oder Verkehrsverbundes sind zulässig);
- l) Deutliche akustische Haltestellenansage mit einleitendem Signalton: Die Ansage muss auch bei Hintergrundgeräuschen (z. B. Klimaanlage, Motorengeräusch, Stimmen) eindeutig verständlich sein.
- m) Klapprahmen für Plakat in A2 Hochformat hinter dem Fahrer und Prospekthalter/Informationskasten in A5 für aktuelle Informationen im Einstiegsbereich.
- n) Um Fahrgästen Auskünfte erteilen zu können, sind in den Fahrzeugen stets die aktuellen saarVV-Tarifbestimmungen sowie Beförderungsbedingungen mitzuführen.

3.5 Erscheinungsbild, Wartung und Sauberkeit

- a) Außengestaltung der Fahrzeugfront in einem vom Verkehrsverbund einheitlich vorgegebenen saarVV-Design (s. Anlage B5) mit saarVV-Logo und mit dem Logo des jeweiligen Verkehrsunternehmens, weitere vom Aufgabenträger vorgegebene Vorlagen sind möglich;
- b) Einheitliche weiße Grundfarbe der Fahrzeugaußenfläche;
- c) Werbung an den Außenflächen ist nach Absprache möglich, Inhalte sind mit dem Aufgabenträger abzustimmen; es muss die Möglichkeit bestehen, auf einzelnen Fahrzeugen Werbung des Aufgabenträgers mietfrei anzubringen (vgl. Kap. 5 der LB);
- d) Keine Beklebung der Seitenscheiben (einzelne punkt- oder strichförmige Fortsetzungen einer möglichen Werbung auf den Seitenflächen werden toleriert - nicht mehr als 5 % der Gesamtfensterfläche).
- e) Sauberer und gepflegter Gesamtzustand, der durch regelmäßige Reinigung (mindestens einmal pro Woche) und Wartung gewährleistet wird. Beides ist bei Nachfragen dem AT schriftlich zu belegen. Rasche Beseitigung von groben Verschmutzungen und Behebung von Schäden, bis zum nächsten Einsatztag.
- f) Abfallbehältnis, Leerung mindestens einmal pro Einsatztag;
- g) Zustand zum täglichem Betriebsbeginn: besenreiner Fußboden, saubere und trockene Sitze, kaum sichtbare Abnutzungsspuren, keine groben Verschmutzungen; saubere Fenster, Türen und Außenflächen.
- h) Fahrzeuge mit Schäden von denen eine Gefährdung ausgeht (innen und außen) sind bis zur Behebung des Schadens aus dem Betrieb zu nehmen.
- i) Etwaige Unfallschäden an Karosserie und Lack sind binnen zwei Wochen zu beseitigen. Kaugummis, Schmierereien, aufgeschlitzte Sitze, Beschädigungen von Wand- und Deckenverkleidungen, Beschädigungen an Haltestangen und seitlichen Haltegriffen (zum Gang ausgerichtet) an Rückenlehnen sowie sonstige Schäden im Fahrgastraum sind binnen sieben Kalendertagen zu beheben.

3.6 Regelungen für Ersatzfahrzeuge

- a) Es dürfen Ersatzfahrzeuge gemeldet und vorgehalten werden, die nicht allen unter Kapitel 3.2 – 3.5 der LB genannten Standards entsprechen. Die Platzkapazität darf ohne Zustimmung des Auftraggebers nicht wesentlich von der geforderten abweichen.
- b) Ersatzfahrzeugeinsätze dürfen nur zeitlich begrenzt, solange ein zwingender Grund den Einsatz eines vertragskonformen Fahrzeuges verhindert und in Einzelfällen erfolgen.
- c) Einsätze von Ersatzfahrzeugen sind sofort nach Bekanntwerden unter Nennung von Gründen, die zur Notwendigkeit der Maßnahme geführt haben sowie der voraussichtlichen Dauer, zu melden.

Es sind ca. 10 % zusätzliche Kapazität in Form von Ersatz- oder Regelfahrzeugen einzukalkulieren und dauerhaft bereitzustellen.

4 Anforderungen an das Personal mit Kundenkontakt

4.1 Grundsätzliche Anforderungen

- a) Der Auftragnehmer erbringt die ihm obliegenden Betriebs- und Beförderungsleistungen mit mindestens 80 % fest angestelltem (nicht ausgeliehenem), voll- oder teilzeitbeschäftigtem Fahrpersonal. Bei einem Personaldienstleister angestelltes Personal stellt kein festangestelltes Personal i. S. dieser Regelung dar, es sei denn, bei diesem handelt es sich um ein dem Auftragnehmer verbundenes Unternehmen i. S. d. § 15 AktG. Entsprechendes gilt für einen gem. § 7 des Verkehrsvertrages eingeschalteten Unterauftragnehmer.
- b) Der Auftragnehmer hat durch geeignete Maßnahmen, wie etwa durch arbeitsvertragliche Regelungen oder Dienstanweisungen, sicherzustellen, dass sein Personal keine Zuwendungen Dritter im Zusammenhang mit den vertraglichen Leistungen entgegennimmt.
- c) Der Auftragnehmer hat für die Fahrpersonale Sozialräume mit Sitzmöglichkeit, Kochmöglichkeit, Kühlschrank und Heizung in für die Personale erforderlicher Anzahl vorzuhalten. Außerdem müssen Toilettenanlagen, für Damen und Herren getrennt, für das Fahrpersonal zur Verfügung stehen. Deren Nutzung muss jeweils einsatznah möglich sein.
Der Auftragnehmer stellt sicher, dass am Abstellort der für den vertragsgegenständlichen Verkehr eingesetzten Fahrzeuge eine ausreichende Anzahl an befestigten und beleuchteten PKW-Parkplätzen für die Fahrpersonale und sonstiges Personal vorhanden ist.
- d) Der Auftragnehmer muss auf Anforderung für das gesamte Fahrpersonal, auch Aushilfen, ein erweitertes Führungszeugnis beim Auftraggeber vorlegen. Mögliche Kosten trägt der Auftragnehmer.
- e) Alle Fahrer, die auf der Linie R13/X13 tätig sind, müssen eine einheitliche Dienstkleidung des Auftragnehmers oder des Verkehrsverbundes tragen: Hemd/Bluse, lange Hose, Jacke/Weste/Pullover in gedeckten Farben und ohne dominante Aufdrucke, ggf. Krawatte; keine T-Shirts, Trainingsanzüge oder ähnliche Sportbekleidung.
- f) Gute Kenntnisse der deutschen Sprache in Wort und Schrift, sehr gute mündliche Ausdrucksweise;
- g) Höfliches, serviceorientiertes und deeskalierendes Auftreten gegenüber Fahrgästen und Verkehrsteilnehmern, ggf. Fähigkeit zur Durchsetzung des Hausrechtes;
- h) Hilfsbereites Verhalten gegenüber Kunden, z. B. Weitergabe von Informationen, Hilfe beim Einstieg hilfsbedürftiger Personen;
- i) Sehr gute Kenntnis der gültigen Tarife und des Fahrplans, des Linienverlaufs und der Linien mit Umsteigebeziehungen (Bus und Schiene);
- j) Der Auftragnehmer hat das eingesetzte Personal (inkl. der Personale etwaiger Unterauftragnehmer) im erforderlichen Umfang hinsichtlich der ordnungsgemäßen Leistungserbringung zu kontrollieren.

- k) Bei groben Verstößen des Fahrpersonals behält sich der Auftraggeber vor und ist berechtigt, den Auftragnehmer zu verpflichten, den betreffenden Fahrer vom künftigen Einsatz im vertragsgegenständlichen Verkehr auszuschließen. Grobe Verstöße sind insbesondere die Nichterfüllung der Anforderungen dieser Leistungsbeschreibung, grobe oder wiederholte Verstöße gegen vertragliche und gesetzliche Vorgaben sowie ungebührliches Verhalten gegenüber Kunden.
- l) Der Auftragnehmer hat die Vorgaben des Mindestlohngesetzes (MiLoG) in seiner jeweils aktuellen Fassung zu beachten und umzusetzen. Der Auftragnehmer hat dementsprechend die Anlage C12 zu zeichnen.

4.2 Zusätzliche Qualifikationen und Verhaltensregeln des Fahrpersonals

- a) Das Fahrpersonal erfüllt alle gesetzlichen Anforderungen zum Führen von Omnibussen im Linienverkehr.
- b) Das Fahrpersonal hat über ausreichende Kenntnisse der gesetzlichen und fachlichen Vorschriften (insbesondere StVO, BOKraft, DFBus, FPersV) zu verfügen.
- c) Das Fahrpersonal ist zur Einhaltung des Fahrplans verpflichtet (keine verfrühte Abfahrt, pünktliches Abfahren, ggf. Abwarten von Anschlüssen gemäß Weisungen und auf Sicht); Zur Gewährleistung eines Höchstmaßes an Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit sind dem Fahrpersonal vom Auftragnehmer detaillierte Unterlagen zur Verfügung zu stellen. Diese müssen den vollständigen Fahrplan der vom Fahrer durchzuführenden Kurse mit allen zu bedienenden Haltestellen nebst Informationen zu bestehenden Anschluss-Beziehungen, Wartezeit-Vorschriften, Anweisungen zur Beschilderung des Kurses und ggf. durchzuführenden Ansagen enthalten;
- d) An Starthaltestellen: Einhalten einer Bereitstellzeit von mind. 1 Minute zur Aufnahme und Bedienung von Kunden, die in der Dienstplanung als Arbeitszeit gewertet werden muss.
- e) Das Fahrpersonal achtet auf eine wirtschaftliche, rücksichtsvolle und ruckfreie Fahrweise, v. a. beim Anfahren nach Fahrgastwechseln.
- f) Mitführen aller für das Führen des Fahrzeugs und den Vertrieb von Fahrkarten notwendigen Ausrüstungsgegenstände, insbesondere Wechselgeld, Notfahrtscheine und Fahr-scheinpapier.
- g) Die Handy-Nutzung während der Fahrt ist untersagt (Ausnahme: Kurze Dienstgespräche über Freisprecheinrichtung).
- h) Rauchen im Fahrzeug ist jederzeit untersagt.
- i) Entsorgung von Müll aus dem Fahrzeug sowie von Müll des Personals hat ausschließlich in dafür vorgesehene Sammelbehälter zu erfolgen.
- j) Das Fahrpersonal ist verpflichtet, die Fahrscheine zu prüfen. Der Einstieg ist daher nur beim Fahrpersonal zulässig (Ausnahmen: mobilitätseingeschränkte Fahrgäste, Fahrgäste mit Fahrrad oder Kinderwagen).
Etwaige Mehrkosten, die dem Fahrgast aufgrund eines fehlerhaften Ticketverkaufs durch das Fahrpersonal entstehen, sind vom Auftragnehmer zu erstatten.

4.3 Schulungen

- a) Das Personal ist durch den Verkehrsbetrieb regelmäßig (mindestens einmal pro Jahr und anlassbezogen) zu schulen. Hierbei handelt es sich nicht um die gesetzlich vorgeschriebenen Schulungsmodulare zur Fortschreibung der EU-Führerscheine.
- b) Inhalte der Schulung sollen Orts- und Linienkunde, Tarife, Umgang mit dem Drucker, aktuelle Ereignisse und Entwicklungen (Tarif-, Linien- und Fahrtzeitänderungen, Marketingaktionen, Zählungen etc.) sowie Sicherheit und Kundenorientierung sein.
Die Schulungen können in Synergie mit Fahrerschulungen für andere Linienbündel innerhalb des saarVV stattfinden, sofern die Belange der R13/X13 damit abgedeckt sind.
Einweisung für streckenunkundiges Personal ist einzuplanen.

- c) Aufgabenträger und Verkehrsverbund haben das Recht, an Schulungen teilzunehmen und Inhalte beizusteuern. Die jeweiligen Institutionen betreffende Inhalte sind mit diesen abzustimmen.
- d) Über Anzahl, Dauer und Teilnehmer der Schulungen ist ein Bericht anzufertigen.
- e) Die Schulungen sind für das Fahrpersonal verpflichtend und sind Teil der bezahlten Arbeitszeit.
- f) Diese Bestimmungen gelten gleichfalls für das Fahrpersonal der Auftragsunternehmen.
- g) Nicht geschulte Fahrpersonale dürfen nur kurzzeitig eingesetzt werden, wenn sonst die Leistung nicht mehr erbracht werden kann. Diese Einsätze sind umgehend, wenn möglich bereits vorher, schriftlich zu melden.

4.4 Personalübernahme

- a) Zum Schutz der Arbeitnehmer des bisherigen Betreibers, soweit sie im Fahrdienst eingesetzt sind, wird im Linienbündel Saarpfalz-Kreis Süd von der Ermächtigung des Art. 4 Abs. 5 VO (EG) Nr. 1370/2007 Gebrauch gemacht.
- b) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, den Arbeitnehmern, die bislang mit der Durchführung des bisherigen Verkehrsangebots in dem Linienbündel beschäftigt waren, die Rechte zu gewähren, auf die sie Anspruch hätten, wenn ein Übergang im Sinne der Richtlinie 2001/23/EG erfolgen würde. Dies schließt den Übergang aller betroffenen Arbeitsverhältnisse ein, sofern dem Übergang durch die Betroffenen nicht widersprochen wird. Maßgeblich wird auf die Rechte, die zum Zeitpunkt der Veröffentlichung der Vergabe gelten, abgestellt.
- c) Demgemäß ist der Auftragnehmer zu einer Übernahme aller betroffenen Arbeitnehmer verpflichtet. Die Arbeitnehmer sind gemäß § 613a Abs. 5 BGB zu unterrichten.
- d) Auf Veranlassung des Auftraggebers kann die Personalübernahme durch Gewerkschaftsvertreter begleitet werden.
- e) Weiterhin ist der Auftragnehmer gem. Art. 4 Abs. 5 Satz 2 VO (EG) Nr. 1370/2007 verpflichtet, die zum Zeitpunkt der Veröffentlichung der Vergabe geltenden Sozialstandards als Mindestarbeitsbedingungen einzuhalten. Insoweit erfolgen die nachfolgenden Angaben zu den vertraglichen Rechten und Bedingungen, unter denen die betreffenden Arbeitnehmer in einem Verhältnis zu den betreffenden Diensten stehen.
- f) Die betroffenen Arbeitnehmer der Linie R13/X13 sind beschäftigt bei der Aloys Baron GmbH, Ziegelei 16, 66352 Großrosseln. Die Arbeitsbedingungen der Mitarbeiter sind grundsätzlich im Manteltarifvertrag sowie dem Entgelttarifvertrag geregelt.
- g) Die Anzahl der Arbeitnehmer samt Angabe der für die Kalkulation ihrer Ansprüche notwendigen persönlichen Daten sind in der Mitarbeiterliste (Anlage B4) aufgelistet.
- h) Die betriebliche Altersversorgung ist in den Tarifverträgen zur Direktversicherung bzw. zum Pensionsfonds geregelt. Für welche Form der betrieblichen Altersversorgung sich die einzelnen Mitarbeiter entschieden haben, ist der Mitarbeiterliste zu entnehmen. Der Auftragnehmer wird verpflichtet, entweder die bestehenden Verträge fortzuführen oder eine gleichwertige betriebliche Altersvorsorge anderweitig anzubieten.
- i) Die Ansprüche der zu übernehmenden Mitarbeiter aus den Tarifverträgen bzw. Betriebsvereinbarungen sind vom Auftragnehmer in gleichem Umfang zu gewährleisten, können jedoch im Rahmen eigener Betriebsvereinbarungen umgesetzt werden.
- j) Maßgeblich für die Ermittlung des Besitzstands der Mitarbeiter bei der Personalübernahme ist ausschließlich das in dieser Leistungsbeschreibung und ihren Anlagen Dargestellte. Veränderungen – beispielsweise durch Personalmaßnahmen des Altbetreibers in der Phase von der Veröffentlichung der Ausschreibung bis zur Personalübernahme – sind für den übernehmenden Neubetreiber nicht beachtlich.
- k) Sollten einzelne Mitarbeiter der Mitarbeiterliste nicht übernommen werden, wird die jährliche Vergütung um den entsprechenden Betrag gekürzt, den der Auftragnehmer hierdurch

eingespart hat. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, dem Auftraggeber einen Monat nach Betriebsbeginn (wenn dann die Widerspruchsfrist noch nicht abgelaufen sein sollte: nach dem Ende der Widerspruchsfrist für das betroffene Personal) 1. die Mitarbeiter zu benennen, die nicht übernommen wurden, und 2. die Mitarbeiter und deren Jahresarbeitgeberbruttogehalt, die stattdessen eingestellt wurden.

- I) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, dem Auftraggeber binnen sechs Wochen nach dessen Aufforderung alle zur Anordnung eines Übergangs auf Grundlage des Art. 4 Abs. 5 VO (EG) 1370/2007 erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen. Diese umfassen neben den Daten der überwiegend für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen eingesetzten Fahrpersonale insbesondere transparente Angaben zu deren vertraglichen Rechten und zu den Bedingungen, unter denen sie als in einem Verhältnis zu den betreffenden Diensten stehend gelten, vgl. Art. 4 Abs. 5 VO (EG) 1370/2007.

4.5 Bedingungen zu Lenkzeiten

Zusätzlich zu den vorgenannten tarifvertraglich zu garantierenden Sozialstandards gelten für alle eingesetzten Fahrerinnen und Fahrer mindestens folgende Bedingungen zu Lenkzeitunterbrechungen und Pausen: Tarifvertraglich nicht als Arbeitszeit geltende Lenkzeitunterbrechungen und Pausen dürfen je Schicht maximal 60 Minuten betragen. Überschreiten die Lenkzeitunterbrechungen und Pausen diese Grenze, sind die die 60-Minuten-Grenze überschreitenden Zeiten der Arbeitsunterbrechungen der Arbeitszeit zuzurechnen. Als echte, nicht zu vergütende Freizeit im Sinne eines geteilten Dienstes zählt eine einmalige Arbeitsunterbrechung je Schicht von mindestens 2 Stunden, die am Wohnort (in Städten oder größeren Kommunen ist dies der jeweilige Stadt- bzw. Ortsteil) des Mitarbeiters oder an einem mit adäquaten Sozialräumen (Küche, Ruheräume) ausgestatteten Betriebsstandort beginnen und enden. Die Vorhaltung von Sozialräumen ist in diesem Zusammenhang nicht relevant, sofern die Arbeitsunterbrechung länger als 4 Stunden dauert. Erfolgt der Einsatz von Unterauftragnehmern, haben diese ebenfalls die Einhaltung dieser Verpflichtungen zu garantieren.

5 Marketing

Marketingmaßnahmen sollen die öffentliche Wahrnehmung des ÖPNV im Saarland und hier der Linie R13/X13 verbessern und damit die Nutzerzahlen erhöhen. Daher müssen qualitative und quantitative Verbesserungen (Fahrzeuge, Fahrplan, Betriebsqualität etc.) in enger Abstimmung mit dem ZPS nach außen kommuniziert werden.

Um eine einheitliche Information an den Kunden zu gewährleisten, werden die RegioBus-Linien in einem vorgegebenen Design beworben. Auf den ZPS als Aufgabenträger sowie auf den Verkehrsverbund (saarVV/SNS) ist stets hinzuweisen.

- a) Alle Werbe- und Kommunikationsmaßnahmen auf der vertragsgegenständlichen Linie erfolgen grundsätzlich im Einvernehmen mit dem Auftraggeber.
- b) Für das Linienmarketing werden im ersten Betriebsjahr 10.000 Euro netto, in den Folgejahren je 8.000 Euro netto pro Jahr durch den Auftragnehmer nach Weisung des Auftraggebers verwendet. Die Mittel werden vom Auftragnehmer verwaltet. Über die Verwendung der Mittel sind Nachweise zu führen.
- c) Der Auftragnehmer schuldet dem Auftraggeber die Umsetzung der Marketingmaßnahmen nach Weisung des Auftraggebers, dies beinhaltet u. a. die Teilnahme an max. vier Arbeitssitzungen pro Jahr sowie deren Vor- und Nachbereitung. Die Teilnahme erfolgt durch einen in Marketingfragen versierten Mitarbeiter des Auftragnehmers, ggf. unterstützt durch einen von diesem auf eigene Kosten beauftragten Dienstleister. Dieser Mitarbeiter ist dem Auftraggeber als Ansprechpartner für Marketingfragen zu benennen. Personelle Aufwendungen für die Mitwirkung am Marketing sind nicht dem Marketing-Budget anzulasten. Die erste Arbeitssitzung erfolgt zwei Monate vor Betriebsaufnahme.

In der Marketingarbeitsgruppe verständigen sich der Auftraggeber und der Auftragnehmer über die Mittelverwendung sowie die Planung und die inhaltliche Ausgestaltung des Marketings. Der Auftraggeber hat die Entscheidungshoheit.

- d) Verlangt der Auftraggeber vom Auftragnehmer Marketingaktivitäten, die über die Vorgaben dieser Leistungsbeschreibung hinausgehen, werden dem Auftragnehmer die dadurch entstehenden Kosten vom Auftraggeber gegen Kostennachweis ersetzt.
- e) Um eine gewisse Flexibilität bei der Planung des Marketings zu erreichen, werden nicht verbrauchte Mittel auf das Folgejahr übertragen. Ein Vorgriff auf Mittel des Folgejahres kann in gegenseitigem Einvernehmen der Vertragspartner erfolgen. Sind die in allen Vertragsjahren anfallenden Mittel bei Ende der Vertragslaufzeit nicht alle verbraucht, werden sie mit der Schlussrechnung für das letzte Kalenderjahr verrechnet und der Überschussbetrag an den Zweckverband Personennahverkehr Saarland ausgezahlt.
- f) Dem Auftragnehmer ist freigestellt, zusätzliche Marketingmaßnahmen außerhalb der linienbezogenen Aktivitäten durchzuführen. Soweit sich die Maßnahmen überwiegend auf den vertragsgegenständlichen Verkehr beziehen, haben sie in Abstimmung mit dem Auftraggeber und dem saarländischen Verkehrsverbund saarVV zu erfolgen.
- g) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, sich an den Marketingaktionen des saarländischen Verkehrsverbundes saarVV im für dort tätige Verkehrsunternehmen üblichen Umfang zu beteiligen.
- h) Der Auftragnehmer unterstützt Werbeaktionen des Auftraggebers sowie des saarVV, indem er Plakate, Linienverlaufspläne, Broschüren, Einblendungen auf den TFT-Bildschirmen etc., die er vom Auftraggeber bzw. vom saarVV zur Verfügung gestellt bekommt, in den Fahrzeugen zeitnah auslegt, anbringt bzw. die TFT-Bildschirme entsprechend bespielt. Der Auftragnehmer gestattet dem Auftraggeber sowie dem saarVV bzw. Dritten, die von diesen dazu beauftragt wurden, unentgeltlich Marketing-Aktionen in den Fahrzeugen durchzuführen.
- i) Der Auftragnehmer ist für das Aushängen der Informationen an den Haltestellen zuständig. Dies beinhaltet auch die Entfernung veralteter Informationen.
- j) Der Auftragnehmer ist für die Erstellung aktueller Faltfahrpläne mit abzustimmendem Inhalt und im abzustimmenden Layout zum Fahrplanwechsel zuständig; in den Fahrplänen sind Verknüpfungen (Anschlusszeilen) zu anderen wichtigen Verkehrsmitteln (Bahn, wichtige Buslinien etc.) samt Fahrplanzeiten darzustellen. Sollten durch geänderte Fahrzeiten der Bahn Bahnanschlüsse nicht mehr erreichbar sein, so ist der Auftraggeber rechtzeitig darauf hinzuweisen und die weitere Vorgehensweise abzustimmen (vgl. Anlage A4 Fahrplanwechsel).
- k) Der Auftragnehmer führt den Druck von Faltfahrplänen und deren Verteilung nach Absprache z. B. in Bussen (Prospekthalter), Kundenzentren oder im Rahmen gesonderter Verteilaktionen (Haushaltsverteilung) sowie Zusendung auf Anfrage durch; die Kosten hierfür werden nicht gesondert vergütet. Ebenso hat der Auftragnehmer eine Internetseite mit allen relevanten tagesaktuellen Informationen zu unterhalten.
- l) Die Außenflächen der Fahrzeuge im Busverkehr stehen dem Auftraggeber oder von ihm benannten Dritten für Werbemaßnahmen zur freien Verfügung (Ausnahme: Beschriftung gem. § 20 BOKraft). Der Auftragnehmer stellt die Fahrzeuge für die Anbringung der Werbemaßnahmen kostenlos zur Verfügung (gilt auch für während der Betriebslaufzeit neu beschaffte Fahrzeuge), die Anbringung und Entfernung erfolgt durch den Auftraggeber oder einen Dienstleister. Die Anbringung sowie das Entfernen von Werbemaßnahmen erfolgt zu einem zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer abgestimmten Termin.
- m) Der Innenraum der Fahrzeuge steht dem Auftraggeber oder von ihm benannten Dritten für Werbemaßnahmen (z. B. Bodenbeklebung, Halteschlaufen mit Werbung, elektronische Innenwerbung, etc.) zur freien Verfügung. Der Auftragnehmer stellt die Fahrzeuge für die Anbringung der Werbemaßnahmen, sowie auf Verlangen des Auftraggebers auch zur Entfernung, kostenlos zur Verfügung.

- n) Die Anbringung der Werbemaßnahmen erfolgt zu einem zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer abgestimmten Termin möglichst außerhalb der Betriebszeit des vertragsgegenständlichen Verkehrs.
- o) Innenwerbung durch den Auftragnehmer oder durch nicht durch den Auftraggeber benannte Dritte ist nicht zulässig.
- p) Eine Auslage von Werbeinformationen (z. B. Reisekataloge) sowie jegliche Art von akustischer und optischer Werbung durch und für den Auftragnehmer selbst sind unzulässig.

6 Vertrieb & Kundenservice

6.1 Im Fahrzeug

- a) Entsprechend der Anzahl der eingesetzten Fahrzeuge Vorhaltung ausreichender Anzahl an Fahrscheindruckern mit angemessenem Reservebestand sowie Notfahrscheinen
- b) Vertrieb aller in den jeweiligen Verbänden und Tarifgebieten genehmigten Bartarif-Fahrausweisarten über die Fahrscheindrucker im Fahrzeug
- c) Der Fahrkartendruck, Papier, Gestaltung sowie der Informationsgehalt der Fahrausweise richten sich nach dem jeweils aktuellen Stand des saarVV.
- d) Beantwortung von Kundenfragen durch den Fahrer im angemessenen Umfang, aber kein Anspruch auf ausführliche, erschöpfende Kundenberatung
- e) Auslage von Broschüren und Aushang von Plakaten und Fahrgastinformationen gemäß Kapitel 5 der LB
- f) Nutzung vorhandener TFT-Bildschirme für aktuelle Hinweise des Verbundes, Unternehmens oder Aufgabenträgers (z. B. Marketingaktionen, Umleitungen, Sonderverkehre)

6.2 Verfügbarkeit von Informationen und Kommunikation

- a) Telefonische Erreichbarkeit des Unternehmens zu den üblichen Bürozeiten (Mo.-Fr. 8-17 Uhr); Bekanntgabe der Erreichbarkeit in allen verfügbaren Medien;
- b) Vorhaltung und Bekanntgabe einer E-Mail-Adresse für alle Anliegen des Unternehmens betreffend mit entsprechender zentraler Erstbearbeitung und Rückmeldung an den Kunden;
- c) Vorhaltung einer Internetseite mit allen relevanten Informationen: Der Auftragnehmer stellt die Veröffentlichung mindestens folgender Informationen auf einem eigenen Internetauftritt sicher (die Inhalte sind tagesaktuell zu halten):
 - Vorstellung des Unternehmens
 - Tarif- und Beförderungsbedingungen
 - Überblick über das Angebot R13/X13
 - Linienübersichtsplan RegioBus-Linien mit R13/X13
 - Fahrplan der R13/X13
 - Serviceangebote (Erreichbarkeit, Kundenbüros mit Öffnungszeiten, Fundsachenverwaltung etc.)
 - Verkehrsmeldungen, Betriebsstörungen, Ersatz- und Baustellenfahrpläne, Sonderverkehre
 - Marketingaktionen
 - Verlinkung zu saarVV und saarfahrplan.de
- d) Fahrplan R13/X13 und Tarifinformationen sind in einer downloadfähigen Version bereitzustellen.
- e) Der Auftragnehmer hat ein professionell arbeitendes Beschwerdemanagement gemäß Kap. 8.6 LB bereitzuhalten.
- f) Der Auftragnehmer trägt die Verantwortung für eine umfassende und jederzeit aktuelle Fahrgastinformation. Betriebliche Angelegenheiten wie Ausfälle, Betriebsstörungen, baustellenbedingte Ersatzfahrpläne, Eventverkehre und sonstige Fahrplanänderungen etc.

müssen in Form von Pressemitteilungen kommuniziert werden. Presseanfragen und –meldungen sind vor Veröffentlichung mit dem ZPS im Wortlaut abzustimmen.

- g) Herausgabe einer gemeinsamen Fahrplanpublikation mit dem Aufgabenträger (s. Anlage A4 Fahrplanwechsel) (vgl. Kap. 5 der LB).

6.3 Haltestellenaushänge

- a) Der Auftragnehmer trägt unabhängig von den Eigentumsverhältnissen der Haltestellen Sorge für das korrekte Anbringen des Haltestellenzeichens 224 gem. StVO und eines Haltestellenaushangs.
- b) Haltestellenaushänge mit Bekanntgabe aller Abfahrten sind gut lesbar zu gestalten und aktuell zu halten. Dies umfasst auch Hinweise auf Umleitungen und veränderte Verkehre z. B. aufgrund von Baustellen. Bedienen mehrere Unternehmen einen Mast, sind Absprachen über den Aushang, dessen Gestaltung und die Pflege zu treffen.
- c) Haltestellenaushänge umfassen mindestens folgende Inhalte, die stets gut lesbar zu gestalten und aktuell zu halten sind: Abfahrtszeit, Liniennummer und Linienvverlauf, Angaben zu Verkehrsbeschränkungen, Wabennummer, Logo des Verbundes, Logo des Auftragnehmers, Kontaktdaten des Auftragnehmers.
- d) Der Auftragnehmer hat dafür Sorge zu tragen, dass bei Fahrplanänderungen die Aushänge spätestens bis zum Inkrafttreten des neuen Fahrplanes ausgewechselt werden.
- e) Der Auftragnehmer ersetzt fehlende, beschädigte, nicht lesbare, unvollständige oder falsche Fahrplanaushänge unverzüglich nach Kenntnisnahme.
- f) Ersetzt der Auftragnehmer den Fahrplanaushang nicht spätestens einen Werktag nach Kenntnisnahme fällt eine Vertragsstrafe gem. Anlage A3 Pönalisierung Nr. 3.1 an.
- g) Die Fahrplanaushänge müssen mindestens einmal jährlich (vorzugsweise zum Fahrplanwechsel) erneuert werden.
- h) Der Auftragnehmer hat eine ausreichende Anzahl von Ersatzhaltestellen und Aushangkästen vorzuhalten und bei Bedarf für deren sachgerechte Aufstellung bzw. Anbringung zu sorgen. Ersatzhaltestellen bedürfen der Genehmigung durch die zuständige Behörde. Evtl. auftretende Kosten sind einzukalkulieren.

7 Tarif

- a) Das Unternehmen hat die Mitgliedschaft im saarländischen Verkehrsverbund (saarVV) zu beantragen und die erforderlichen Verträge abzuschließen (s. Anlagen B3); Die SNS GmbH sendet auf Anfrage die zum Einnahmearaufteilungsvertrag gehörenden Anlagen zu.
- b) Der Betreiber der Linie R13 soll gemäß § 2 des Kooperations- und Dienstleistungsvertrages des Ministeriums für Wirtschaft, Arbeit, Energie und Verkehr, dem ZPS und der Saarländischen Nahverkehrs-Service GmbH (SNS) unmittelbar oder mittelbar der SNS als Gesellschafter angehören. Hierzu ist der Abschluss eines Kooperationsvertrages zwischen dem jeweiligen Verkehrsunternehmen und der SNS GmbH und gemäß § 9 dieses Vertrages der Beitritt zum einheitlichen EAV Einnahmearaufteilungsvertrag erforderlich.
- c) Kosten, die die Linie R13/X13 betreffen und sich aus dem Gesellschafts-, Kooperations-, oder Einnahmearaufteilungsvertrag ergeben und dem Auftragnehmer von den Verbundgesellschaften in Rechnung gestellt werden (verbundbedingte Kosten), trägt der Auftraggeber auf Nachweis. Kosten für Waren und Dienstleistungen, die freiwillig von der Verbundgesellschaft bezogen werden, beispielsweise Druckerpapiere oder der Vertrieb von Abonnements, sowie etwaiger personeller Aufwand für die Teilnahme an Gremiensitzungen u. ä. gehören nicht zu diesen verbundbedingten Kosten und sind bei der Kalkulation zu berücksichtigen.

- d) Es sind die jeweils gültigen Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des saarVV anzuwenden (s. Anlage B2 Tarifbestimmungen saarVV). Tarifänderungen sind fristgerecht umzusetzen.
- e) Im Falle grenzüberschreitender Fahrten sind die Tarife der Nachbarverbände und evtl. vorhandene Übergangstarife zusätzlich anzuwenden.
- f) Die Beförderung von Fahrgästen ohne bzw. ohne gültigen Fahrausweis ist unzulässig. Das Unternehmen hat durch sein Fahrpersonal die Kontrolle der Fahrausweise sicherzustellen. Als Unterstützung können in Absprache mit dem Auftraggeber oder im Auftrag desselben Fahrausweisprüfer eingesetzt werden. Wünscht der Auftraggeber den Einsatz der Prüfer, muss das Unternehmen dies organisatorisch umsetzen. Die Kosten für den Einsatz übernimmt der Auftraggeber auf Nachweis. Die in **Anlagen** B6 Vereinbarung DSGVO und B7 Kooperationsvertrag Fahrscheinkontrollen beigefügten Vereinbarungen sind zu diesem Zwecke zwischen dem Auftraggeber und Auftragnehmer zu schließen.
- g) Das Einziehen von erhöhtem Beförderungsentgelt (EBE) obliegt dem Prüfpersonal und dem Verkehrsunternehmen. Die Einnahmen aus dem EBE verbleiben bei dem Vertragspartner, der die Fahrscheinprüfung veranlasst hat. Sie wirken sich nicht mindernd auf den Ausgleichsbetrag nach § 13 ÖDA aus. Alle Forderungen auf das EBE sind vom Auftragnehmer bis zum Inkassoverfahren zu verfolgen. Der Auftragnehmer meldet dem Auftraggeber quartalsweise die Anzahl der seinerseits geltend gemachten EBE und weist die Anzahl der durchgesetzten bzw. realisierten EBE nach.
- h) Dienst- oder Gästefahrkarten des ZPS sowie Prüfer- und Zählerausweise des Auftraggebers, der Geschäftsstelle des ZPS oder der SNS sind als gültige Fahrberechtigung anzuerkennen. Prüfer und Zähler müssen im Rahmen ihrer Tätigkeit von Fahrpersonal unterstützt werden.
- i) Der saarVV betreibt ein gemeinsames mandantenfähiges Hintergrundsystem und ein saarlandweites Call- und Abo-Center. Die Teilnahme daran sowie am gemeinsamen Hintergrundsystem ist für alle Verkehrsunternehmen im Saarland gemäß § 4, Abs. 1 (h) des Kooperations- und Dienstleistungsvertrag des Ministeriums für Wirtschaft, Arbeit, Energie und Verkehr, dem ZPS und der Saarländischen Nahverkehrs-Service GmbH (SNS) bindend; mögliche Kosten sind einzukalkulieren.
- j) Der Saarländische Verkehrsverbund hat ein elektronisches Fahrgeldmanagement (EFM) auf Basis der VDV Kernapplikation der Ausbauvariante Stufe 2 eingeführt, das stetig weiterentwickelt wird. Hierbei werden elektronische Fahrberechtigungen auf kontaktlose Chipkarten, sogenannte eTickets, ausgegeben. Die Kontrolle von elektronischen Tickets erfolgt durch Kontrollterminals bei den Verkehrsunternehmen (i. d. R. Bordrechner auf den Bussen oder Handkontrollgeräte in den Zügen der DB und vlexx). Die Verkehrsunternehmen treten hier in der Rolle des Dienstleisters (DL) im Sinne der VDV-KA auf. Umgesetzt wurden auch die Bezahlarten auf Chipkarten mit Werteinheitenberechtigung (WEB) und einem Postpaid-Verfahren (POB), wobei jedes VU als KVP auftritt. Die SNS betreibt für alle Verkehrsunternehmen das Produktverantwortlichen-System (PV-System) nach VDV Kernapplikation. Die SNS nimmt im Verkehrsverbund die Rolle als Kundenvertragspartner (KVP) bei der Ausgabe von eTickets der Monatskarten im Jahresabonnement ein. Neben der SNS betreibt auch die Saarbahn ein Abo-Center, das als eigenständiger KVP Tickets nach VDV-KA ausgibt. Zusätzlich zur Neuausstellung von eTickets auf Chipkarte ist bei den beiden Abo-Centern im saarVV das Aktionslistenmanagement nach VDV-KA umgesetzt worden. Dieses ermöglicht es, auf bereits ausgegebene eTicket Chipkarten Änderungen bzw. Ergänzungen zum bestehenden Ticket auszugeben ohne dass die Chipkarte von Kunden beim Abo-Center vorgelegt werden muss. Die von den Abo-Centern erzeugten Aktionen werden vom PV-System als Aktionslisten an die Hintergrundsysteme und damit an die eTicket Terminals

im Verbund geschickt und der Kunde erhält bei der nächsten Kontrolle seine Änderungen/Ergänzungen automatisch auf seine eTicket Chipkarte.

- k) Die SNS betreut für die Verkehrsunternehmen den Online-Vertriebskanal Handyticket. Die Verkaufsplattform ist in das bestehende Auskunftssystem des ZPS, den Saarfahrplan, integriert. Hierzu haben die SNS und der ZPS Verträge geschlossen. Das Sortiment umfasst Einzelfahrscheine, Tageskarten, Wochenkarten und Monatskarten. Die Ausgabe der Tickets erfolgt nach dem Motics-Sicherheitsstandard des VDV. Geplant ist der Verkauf von Abonnements über die App ab dem 2. Quartal 2025.

Zusätzlich zum Saarfahrplan bietet der DB Navigator Einzelfahrscheine und Tageskarten zum Verkauf über den DB Vertriebskanal.

Abrechnung und Einnahmeaufteilung der Einnahme des Saarfahrplans erfolgen über die SNS an die VU.

Die SNS GmbH verkauft die Handytickets im Namen und für die Rechnung aller Verkehrsunternehmen im saarVV. Die Teilnahme ist im Dienstleistungsvertrag der SNS mit den Verkehrsunternehmen geregelt. Die hierfür benötigten 2D-Barcodeleser sind in allen im Einsatz befindlichen Bordrechnern integriert und müssen funktionsfähig sein.

- l) Ab Q2 2025 wird im saarVV flächendeckend das bargeldlose Bezahlen in den Fahrzeugen angeboten. Basis hierfür ist die vom Land geförderte Bordrechner-Infrastruktur. Der Auftragnehmer hat hierzu mit Referenz auf den bestehenden Rahmenvertrag der SNS selbstständig mit dem Zahlungsdienstleister First Data GmbH die benötigten Vertragsunterlagen zu zeichnen. Anfallende Gebühren für die Abwicklung der Zahlungen durch den Dienstleister sind einzukalkulieren.

8 Qualitätssicherung

- a) Zur Gewährleistung einer ordnungs- und vertragsgemäßen Leistungserbringung hat der Auftraggeber im Folgenden Maßnahmen zur Qualitätssicherung definiert. Im laufenden Betrieb wird die zu erbringende Qualität regelmäßig vom Aufgabenträger überprüft.
- b) Die Qualitätsstandards sind durch den Auftragnehmer selbstständig zu überwachen. Es sind Maßnahmen zur Sicherung und ggf. zur Steigerung der Qualität zu treffen. Der Auftragnehmer trägt die Darlegungs- und Beweislast für die Ordnungsmäßigkeit der von ihm zu erbringenden Leistungen. Ihm obliegt zudem die Darlegung und der Nachweis des eigenen Nichtverschuldens.
- c) Im Falle von Abweichungen von der geforderten Qualität hat der Auftraggeber ein Malusystem vorgesehen. Bei Nicht- und/oder Schlechtleistungen hat der Auftraggeber einen Anspruch auf die in den Vergabeunterlagen definierten Vertragsstrafen (vgl. § 9 ÖDA und vgl. Anlage A3 Pönalisierung). Die Vertragsstrafen werden mit der Vergütung verrechnet.
- d) Die zur Qualitätssicherung festgesetzten Vertragsstrafen und Minderungen bei Nichterfüllung der Qualitätskriterien dieses Vertrages dürfen bei Beauftragung von Subunternehmern nicht erhöht werden.

8.1 Qualitätsprüfung durch Vor-Ort-Kontrollen

- a) Der Auftraggeber führt im Rahmen seines Qualitätsmanagements gezielte Vor-Ort-Kontrollen in den Fahrzeugen und an den Haltestellen der R13 durch. Dabei werden die Haltestellenausstattung, die Fahrzeugausstattung, die Durchführung der Fahrt sowie das Verhalten des Fahrpersonals geprüft. Die Ergebnisse der Erhebungen finden Eingang in eine Pönaleabrechnung nach der Anlage A3 Pönalisierung.
- b) Der Auftraggeber legt dem Auftragnehmer monatlich per E-Mail einen Prüfbericht vor, der die Ergebnisse der Vor-Ort-Kontrollen und die damit unter Umständen verbundenen Pönalen beinhaltet. Das VU kann hierzu innerhalb von zwei Wochen nach Eingang Stellung nehmen. Erfolgt keine Stellungnahme, so wertet der Auftraggeber dies als Einverständnis

des Auftragnehmers. Legt der Auftragnehmer eine tragende und nachvollziehbare Begründung vor (z. B. externe Ursachen wie erhöhtes Verkehrsaufkommen, Stau oder Unfall), so sieht der Auftraggeber im Einzelfall von der Pönalisierung ab. Die Entscheidungsbefugnis hierüber liegt beim Auftraggeber.

- c) Aus den Prüfberichten des Auftraggebers resultierende Pönalen werden innerhalb von drei Monaten mit der monatlichen Ausgleichszahlung verrechnet (§ 13 Abs. 1 ÖDA) und wirken mindernd auf den Ausgleichsbetrag.
- d) Die vom Auftraggeber mit den Prüfungen beauftragten Mitarbeiter sind vom Auftragnehmer in ihrer Arbeit zu unterstützen. Den Mitarbeitern des Auftraggebers und den vom Auftraggeber autorisierten Personen ist im Namen des Auftraggebers auf Verlangen der sofortige Zutritt zu den Fahrzeugen, die für den vergebenen Verkehr verwandt werden, zu gewähren. Der Auftragnehmer stellt der Geschäftsstelle des Auftraggebers dafür zwei Dienstfahrkarten zur Verfügung.
- e) Für Ausfälle und Teilausfälle von Fahrten gelten die Regelungen gemäß 2.2.1 h). Der Abzug vom Vergütungsanspruch errechnet sich aus dem Produkt der ausgefallenen Fahrplan-Kilometer und dem für das jeweilige Jahr geltenden Vergütungsanspruch pro Fahrplan-Kilometer. Ausfälle und Teilausfälle sind durch den Auftragnehmer umgehend (spätestens bis zum nächsten Arbeitstag 16.00 Uhr) beim Auftraggeber zu melden. Wird ein Ausfall oder Teilausfall einer Fahrt nicht fristgerecht gemeldet, fällt eine Vertragsstrafe gemäß Nr. 2.1 Anlage A3 Pönalisierung an.
- f) Sofern ein (Teil-)Ausfall der Leistung auf Verschulden des Auftragnehmers zurückzuführen ist oder die Umstände vorhersehbar waren (z.B. angekündigte Absperrungen, Streik, etc.) entfällt der Anspruch auf Ausgleichsleistungen. Ferner kann der Auftraggeber Dritte mit der Durchführung der Verkehre beauftragen. Die entstandenen Mehrkosten hat der Auftragnehmer dem Auftraggeber zu erstatten.
Wiederholt sich ein (Teil-)Ausfall aufgrund eines vom Auftragnehmer oder seinem Erfüllungsgehilfen zu vertretenden Verhaltens bzw. Unterlassens, kann dies zu einer Abmahnung und im Wiederholungsfall zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages führen.
- g) Die Ausfälle und Teilausfälle sind zudem im Unternehmensbericht unter Angabe der ausgefallenen Fahrplan-Kilometer aufzuführen (s. Kap. 8.3 der LB). Ausgefallene Leistungen sind in der nächsten Rechnung nach Anerkennung des Unternehmensberichtes durch den Aufgabenträger mit dem Ausgleichsbetrag zu verrechnen.
Ausfälle durch kurzfristige Störungen z. B. Baustellen, Zusammenwirken von mehreren Baustellen auf einer Linie oder Staus aufgrund von Unfällen und kurzfristigen Sperrungen werden nicht in Abzug gebracht.

8.2 Auswertung der Echtzeitdaten

- a) Die Aufnahme der Gesamtpünktlichkeit erfolgt über Echtzeitdaten-Erfassung (vgl. Kap. 2.2.7 und 3.3 o) der LB). Die Geschäftsstelle des ZPS ermöglicht dem Auftragnehmer den Zugang zum Pünktlichkeitsarchiv, in dem die Echtzeitdatenerfassung erfolgt. Folgende Kriterien werden bei der Auswertung betrachtet:
- b) Lieferung der Echtzeitdaten
Erfolgt die Lieferung der Echtzeitdaten nicht entsprechend den in den Kapiteln 2.2.7 und 3.3 o) der LB enthaltenen Anforderungen, so wird eine Vertragsstrafe gemäß Anlage A3 Pönalisierung Nr. 4.1 ausgesprochen.
- c) Verspätungsbewertung aus den Echtzeitdaten
 - Es wird eine Gesamtpünktlichkeit von mindestens 90 Prozent für alle Fahrten gefordert (d. h. nicht mehr als 10% der Fahrten dürfen eine mittlere Verspätung über fünf Minuten aufweisen).
 - Für die Ermittlung der Pünktlichkeit wird die mittlere Verspätung jeder Fahrt berechnet. Fahrten mit einer mittleren Verspätung ab 5:00 Minuten gelten als verspätet. Weisen

mehr als 10 % aller durchgeführten Fahrten pro Jahr eine mittlere Verspätung größer fünf Minuten auf, erfolgt eine Pönalisierung gemäß Anlage A3 Pönalisierung Nr. 2.4.

- Der Auftragnehmer legt monatlich einen Bericht zur Verspätungsstatistik vor. Der Bericht wird zur Mitte des übernächsten Monats fällig (z. B. Bericht für Januar zum 15. März). Darin werden alle pönalerelevanten Fälle bewertet und im Einzelfall die Gründe benannt und belegt, warum aus Sicht des VU keine Pönale anfällt. Der Auftraggeber entscheidet dann final über die Pönalisierung.
- Entstehen Folgeverspätungen aufgrund von Wartezeitregelungen zur Anschlussicherung, werden diese bei der Ermittlung der Verspätungsrate der Gesamtbetriebsleistung nicht berücksichtigt, soweit sie nach Abzug der Wartezeit (höchstens die angegebene maximale Wartezeit) noch als pünktlich zu werten sind (vgl. Kap. 2.2.2 der LB).
- In Sondersituationen (höhere Gewalt, Stau, Unfall, unvorhersehbare Defekte u. s. w.), die nicht vom Unternehmen verschuldet sind, kann der Aufgabenträger von einer Pönalisierung absehen.
- Die Abrechnung der Pönalen zur Pünktlichkeit aus den Echtzeitdaten eines Monats soll im Regelfall drei Monate später mit der Monatsabrechnung (vgl. § 13 Abs. 1 ÖDA) erfolgen.

8.3 Berichtspflichten

Insgesamt bestehen die folgenden Berichtspflichten des Verkehrsunternehmens an den Aufgabenträger:

- a) Es ist vor Betriebsbeginn eine vollständige Fahrzeugliste zu erstellen. Die Fahrzeugliste muss die für den Einsatz und als Reserve vorgesehenen Fahrzeuge mit ihrem Kennzeichen und ihrer Ausstattung enthalten. Veränderungen im eingesetzten Fahrzeugbestand (Zu- und Abhänge) sind unverzüglich in Form eines ausgefüllten Fahrzeugerfassungsbogens zu liefern. Die Liste ist in Form der Vorlage des Auftraggebers zu liefern (gem. Anlage C3 Fahrzeugliste).
- b) Echtzeitdaten und Auswertung der Echtzeitdaten
Die Lieferung der Echtzeitdaten erfolgt gemäß Kap. 2.2.7 und 3.3 o) der LB. Die Auswertung der Echtzeitdaten erfolgt gemäß Kap. 8.2 der LB.
- c) Testierte Jahresabrechnung mit Erlösdaten unter Angabe aller Erlöspositionen gemäß § 13 Abs. 2 ÖDA
- d) Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber die in einem Kalenderjahr erbrachten Verkehrsleistungen in Nutzwagenkilometern und Fahrplanstunden (die Leistungen des Auftragnehmers und jedes Unterauftragnehmers sind jeweils getrennt aufzuführen) bis zum 20.1. des jeweils nachfolgenden Kalenderjahres vorzulegen. Dabei sind alle sich aus Zu- und Abbestellungen ergebenden Änderungen an Nutzwagenkilometer und Fahrplanstunden abschnittsweise (ein Abschnitt = Zeit zwischen 2 Fahrplanänderungen auf einer Linie, der 1. Abschnitt beginnt grundsätzlich am 1.1. eines Kalenderjahres) gesondert auszuweisen.
- e) Die Verkehrsleistungen, die von Unterauftragnehmern erbracht werden, sind dem Auftraggeber bis drei Wochen vor Betriebsstart sowie bei Änderungen spätestens zwei Werktage vor Inkrafttreten der Änderung mitzuteilen. Bei Einsatz von mehreren Unterauftragnehmern sind die jeweiligen Verkehrsleistungen der einzelnen Verkehrsunternehmen getrennt darzustellen.
- f) Fahrgastzählung gem. Kap. 8.4 LB;
- g) Unternehmensbericht
Monatlich ist ein Qualitätsbericht des Unternehmens zu erstellen. Dieser ist bis zur Mitte des nächsten Monats (z. B. Bericht für Januar bis zum 15. Februar). vorzulegen.
Der Unternehmensbericht beinhaltet mindestens:
 - Störungen des Betriebes, wie z. B. Störungen durch Witterungsereignisse, Unfälle, Umleitungen etc. und jeweils getroffene Maßnahmen

- Meldepflichtige Ereignisse nach BOKraft § 6
- Fahrtausfälle/Teilausfälle und hohe Verspätungen (> 15 Min.) mit Begründungen und Angabe der ausgefallenen Fahrplankilometer und -stunden
- Fahrtausschlüsse von Fahrgästen
- Kundenbeschwerden und ihre Bearbeitung
- Auffälligkeiten in der Auslastung

Die Vorlage für den Unternehmensbericht ist vor Betriebsbeginn mit dem Aufgabenträger abzustimmen. Hierbei dürfen eventuelle Schnittstellen zu elektronischen Betriebstagebüchern gemäß I) nach Absprache genutzt werden.

- h) Der Auftragnehmer meldet dem Auftraggeber unverzüglich alle, den Aufgabenträger betreffenden, betrieblichen Veränderungen, wie z. B. Namens- oder Adressänderungen des Unternehmens, Veränderungen verantwortlichen Personen und Ansprechpartner.
- i) Änderungen zur im Angebot mitgeteilten Umlaufplanung sind dem Aufgabenträger mitzuteilen.

Weiterhin hat der Auftragnehmer die folgenden Dokumentationen zu führen und im Unternehmen vorzuhalten. Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber auf Wunsch Einsicht in diese Dokumente zu gewähren.

- j) Listen der eingesetzten Fahrer
- k) Bericht über Fahrerschulungen gemäß Kap. 4.3 LB
- l) Dokumentation sicherheitsrelevanter Maßnahmen
 - Bei den Fahrzeugen sind u. a. die gesetzlich vorgesehenen Untersuchungen, Beschädigungen, durchgeführte Instandhaltungsmaßnahmen und Umbauten zu dokumentieren.
 - Im Bereich des Fahrpersonals ist zu dokumentieren, dass jederzeit die gesetzlichen Anforderungen an das Fahrpersonal erfüllt sind und diesbezüglich Kontrollen (z. B. regelmäßige Überprüfung des Vorliegens der Fahrerlaubnis) stattgefunden haben.
 - Das Betriebstagebuch ist schriftlich zu führen, dies kann auch auf elektronischem Weg vorgenommen werden.
Das Betriebstagebuch enthält mindestens alle Aufzeichnungen zu denen der Auftragnehmer gesetzlich verpflichtet ist sowie sämtliche notwendigen Hinweise und Erläuterungen zu den Aufzeichnungen und Statistiken deren Erstellung Bestandteil des Verkehrsvertrags ist. Zusätzlich mindestens: Witterungsereignisse, meldepflichtige Ereignisse nach BOKraft § 6, Fahrtausfälle/Teilausfälle, hohe Verspätungen und weitere besondere Vorkommnisse, wie Unfälle, Behinderungen durch Baustellen, Umleitungen, etc. sowie ggf. Beschreibung der Maßnahmen, die getroffen wurden.

8.4 Fahrgastzählung

- a) Zur Erfolgskontrolle und aus statistischen Gründen sind auf Aufforderung des Auftraggebers bis zu vier Mal im Jahr einwöchige Fahrgastzählungen unentgeltlich vom Auftragnehmer durchzuführen. Diese sind als Ein- und Aussteigerzählung aller Fahrplanfahrten in der Regel außerhalb der Schulferien auf Mitteilung des Auftraggebers von Montag bis Sonntag durch das Fahrpersonal durchzuführen.
- b) Sie werden vom Auftragnehmer nach Vorgaben des Auftraggebers durchgeführt und ausgewertet. Materialien und Medien des Auftraggebers sind zu verwenden.
- c) Die Ergebnisse sind binnen vier Wochen nach Ende der Zählung als ausgewertete Datei nach dem Dateimuster des Auftraggebers vorzulegen. Die Erhebungsbögen sind ein Jahr aufzubewahren und bei Bedarf ebenfalls sortiert vorzulegen.
- d) Der Auftraggeber kann zusätzliche Zählungen auf seine Kosten organisieren und selbst durchführen. Im Falle einer unzureichenden Durchführung einer Zählung durch den Auf-

tragnehmer - einschließlich einer nicht ausreichenden Nutzung der technischen Möglichkeiten des AFZS - ist der Auftraggeber berechtigt, einen Dritten zu Lasten des Auftragnehmers mit der Durchführung einer Ersatzzählung zu beauftragen.

- e) Bei Vollausrüstung aller eingesetzten Fahrzeuge mit fest installierten automatischen Fahrgastzählensystemen kann auf die manuelle Fahrgastzählung verzichtet werden. Mit Hilfe der Geräte ist eine repräsentative, automatische Erhebung für alle Tagesarten (Mo-Fr, Sa, So+F für Ferien und Schulzeit) gemäß den Empfehlungen der VDV Schrift 457 in aktueller Fassung vorzunehmen. Als Ergebnis sind die bereinigten und nach den Vorgaben des Aufgabenträgers ausgewerteten Daten vierteljährlich zum 15.01., 15.04., 15.07. und zum 15.10. zu übermitteln und das Berechnungsverfahren darzulegen. Ergänzend sind die Rohdaten auf Anforderung des Auftraggebers diesem unverzüglich zur Verfügung zu stellen. Die Genauigkeit der automatischen Zählung ist auch im laufenden Betrieb sicherzustellen. Ein kompatibles Hintergrund- und Auswertungssystem muss vom Auftragnehmer beschafft und angewendet werden.
- f) Es besteht ein allumfassendes und kostenfreies Nutzungs- und Verwertungsrecht der gewonnenen Daten für den Auftraggeber und von diesem benannte Dritte.
- g) Die Nichteinhaltung der Lieferfristen wird gemäß Anlage A3 Pönalisierung Nr. 5.4 mit einer Vertragsstrafe belegt.

8.5 Haltestellenausstattung

- a) Das Verkehrsunternehmen ist unentgeltlich für die aktuelle und ordnungsgemäße Beschilderung und Ausstattung der Haltestellen nach BOKraft zuständig. Hierunter fallen soweit nicht vorhanden Haltestellenmast, Haltestellenzeichen 224 StVO, aktuelles Verbund-Logo, Produktlogo R13, Haltestellenbezeichnung und aktueller Aushangfahrplan.
- b) Alle Haltestellen sind mit einem Aushangkasten im Format A3 quer auszustatten. Ersatz ist vorzuhalten.
- c) Weitere Ausstattungsmerkmale (z. B. Liniennetzpläne) sollen auf Wunsch des Aufgabenträgers ergänzt werden.

8.6 Beschwerdemanagement und Umgang mit Fundsachen

- a) Der Kunde muss seine Beschwerden fernmündlich oder schriftlich unter den in Kapitel 6.2 der LB genannten Kommunikationsmöglichkeiten einreichen können.
- b) Kundenbeschwerden werden grundsätzlich vom Auftragnehmer beantwortet. Dem Kunden ist innerhalb von zwei Kalenderwochen auf seine Beschwerde zu antworten. Kann diese Frist nicht eingehalten werden, muss ihm innerhalb der genannten Frist ein Zwischenbescheid zugehen. Dem Beschwerdeführer ist die Antwort in kunden- und serviceorientierter Form mitzuteilen.
- c) Die Geschäftsstelle des Auftraggebers ist über alle vom Auftragnehmer zu verantwortenden Beschwerden und ihre Behandlung im Unternehmensbericht zu informieren (vgl. Kap. 8.3 g) der LB).
- d) Beschwerden die beim Auftraggeber eingehen, leitet dieser an den Auftragnehmer weiter. Es gelten die Bearbeitungsgrundsätze wie bei Kundenbeschwerden.
- e) Der Auftraggeber behält sich vor und ist berechtigt, direkt Rücksprache mit dem Fahrpersonal zu halten oder dort, bzw. beim Auftragnehmer, Stellungnahmen einzufordern.
- f) Bei groben Verstößen des Fahrpersonals behält sich der Auftraggeber vor und ist berechtigt, den Auftragnehmer zu verpflichten, den betreffenden Fahrer vom künftigen Einsatz auf der vertragsgegenständlichen Linie auszuschließen.
- g) Der Auftragnehmer benennt der Geschäftsstelle des Auftraggebers vor der Betriebsaufnahme einen Verantwortlichen für das Beschwerdemanagement.

- h) Der Auftragnehmer muss über ein Fundbüro verfügen, über welches Fundsachen zurückgegeben werden können. Eine sofortige Rückgabe durch das Betriebspersonal ist zulässig, wenn sich die Person einwandfrei als diejenige, die die Fundsache verloren hat, ausweisen kann. § 11 BOKraft ist zu beachten.
- i) In der Umsetzung befindet sich das Projekt zur Einführung einer saarlandweiten Kundendialogplattform. Grundlage sind die Vorgaben aus dem Verkehrsentwicklungsplan und dem Kooperations- und Dienstleistungsvertrag. Die Umsetzung des Systems in Abstimmung mit allen Beteiligten betreut die SNS GmbH federführend. Geplant ist, alle Anfragen im ÖPNV über die Website des saarVV und das zentrale Call- & Abo-Center digital zu erfassen und an die richtige Stelle im System zur Bearbeitung, Beantwortung und zum Abschluss der Anfrage weiterzuleiten. Die Bearbeitung der Anfragen erfolgt auf Basis einer webbasierten Plattform, die die Anfragen per Vorabfragen ticketbasiert, digital bis hin zur Beantwortung steuert. Die Kundendialogplattform ermöglicht im Anschluss individualisierte Auswertungen zur Analyse der Qualität des saarländischen ÖPNV-Angebotes für alle Beteiligten. Der Unternehmer ist aufgefordert sich an diesem System zu beteiligen.