

Landkreis Regen

**Vorabbekanntmachung
Vergabe Regionalbusverkehr**

**Ergänzendes Dokument im Rahmen der Vorabbekanntma-
chung nach Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007
gemäß §8a Abs. 2 i. V. m. § 13 Abs. 2a
Personenbeförderungsgesetz**

Oktober 2024

Landkreis Regen

Vorabbekanntmachung Vergabe Regionalbusverkehr

Ergänzendes Dokument im Rahmen der Vorabbekanntmachung nach Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 gemäß §8a Abs. 2 i. V. m. § 13 Abs. 2a Personenbeförderungsgesetz

Aufgabenträger:

Landkreis Regen
Poschetsrieder Straße 16
94209 Regen

Regen, Oktober 2024

Inhalt:

1	Erläuterungen zum Dokument.....	1
2	Fahrplanangebot und Leistungsänderungen	2
2.1	Linienbündel	2
2.2	Fahrpläne	2
2.3	Platzangebot	3
2.4	Duldung von anderen Verkehren.....	4
2.5	Anforderungen an die Durchführung der Linienverkehre	4
2.5.1	Schulverkehr	4
2.5.2	Anschlüsse	4
2.5.3	Befahrbarkeit der Strecken.....	4
2.5.4	Anruffahrten („R-Fahrten“).....	5
2.6	Anforderungen an die Durchführung der Bedarfsverkehre (Rufbus- Linien 101 bis 108)	5
2.7	Fahrtwunschbuchung (Anruffahrten und Rufbus)	6
3	Anforderungen Fahrzeuge.....	7
3.1	Linienverkehr	7
3.1.1	Fahrzeugstandards	7
3.1.2	Werbung am und im Fahrzeug	8
3.1.3	Erscheinungsbild	9
3.1.4	Fahrzeugeinsatz	9
3.2	Linienbedarfsverkehr (Rufbus-Linien)	10
3.2.1	Fahrzeugstandards	10
3.2.2	Werbung am und im Fahrzeug	10
3.2.3	Erscheinungsbild	10
4	Anforderungen Fahrpersonal	12
4.1	Fahrpersonal Linienverkehr	12
4.2	Fahrpersonal Linienbedarfsverkehr.....	13
4.3	Leitstellenpersonal	14
4.4	Personalschulungen	14
4.5	Sozialstandards	15
5	Tarif und Fahrscheinvertrieb	16
6	Anforderungen an die Durchführung der Verkehrsleistungen	17
6.1	Betriebsstätte.....	17

6.2	Betriebsleitstelle	17
6.3	Verantwortlicher Ansprechpartner	18
6.4	Verfügbarkeit für Aufgabenträger.....	18
6.5	Erreichbarkeit für die Fahrgäste	19
6.6	Betriebsleitsystem.....	19
6.7	BayernWLAN	19
6.8	Ermittlung und Weitergabe von Echtzeitdaten.....	20
6.9	Fahrplandatenlieferungen an DEFAS Bayern	20
6.10	Betrieb, Verspätungs- und Störfallmanagement	21
6.11	Feste Haltestelleneinrichtungen	22
6.12	Mobile Haltestelleneinrichtungen.....	23
6.13	Umleitungsmanagement	23
6.14	Beschwerdemanagement	24
6.15	Fundsachen.....	24
7	Fahrgastinformation.....	25
7.1	Fahrplanaushänge an Haltestellen	25
7.2	Digitale Fahrgastinformationen/ Internetseite	25
8	Qualitätssteuerung	25
8.1	Berichtswesen	25
8.2	Qualitätskontrollen und -sicherung	25
8.3	Qualitätssicherungsvereinbarung	26

Ist im Dokument von einer bestimmten Personengruppe die Rede (z. B. Fahrgäste, Mitarbeiter, Fahrer) werden alle Geschlechter gleichermaßen darunter verstanden.

1 Erläuterungen zum Dokument

Der Landkreis Regen beabsichtigt, mit Wirkung zum **01.09.2026** die wettbewerbliche Vergabe von öffentlichen Dienstleistungsaufträgen (ÖDA) über öffentliche Personenverkehrsdienste für acht Jahre in den festgelegten Linienbündeln (siehe Nr. 2.1) vorzunehmen.

Gemäß Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 hat der Landkreis Regen als Aufgabenträger eine **Vorabbekanntmachung** für den öffentlichen Dienstleistungsauftrag im EU-Amtsblatt veröffentlicht. Die Vorabbekanntmachung definiert zugleich die mit dem beabsichtigten Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards (§ 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG). Zudem legt die Vorabbekanntmachung fest, dass die Vergabe der Linienverkehre in Linienbündeln (siehe Nr. 2.1) jeweils als Gesamtleistung beabsichtigt ist (§ 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG). Des Weiteren sind innerhalb der Linienbündel Verkehre als Linienbedarfsverkehre zu erbringen (siehe Nr. 2.1 des Dokuments).

Gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG können die Anforderungen auch in öffentlich zugänglichen Dokumenten enthalten sein, auf die durch die Vorabbekanntmachung verwiesen wird. Die Vorabbekanntmachung verweist im Abschnitt VI.1) „zusätzliche Angaben“ unter Gliederungspunkt III zur Beschreibung der Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards, die die vom beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag erfassten Verkehrsleistungen zu erfüllen haben, auf das vorliegende Dokument.

Das nachstehende Dokument enthält wesentliche Anforderungen im Sinne von § 13 Abs. 2a Sätze 3–5 PBefG. Weitere Hinweise zur genehmigungsrechtlichen Bedeutung der in diesem ergänzenden Dokument beschriebenen Anforderungen finden sich in Abschnitt 5.1 der vorgenannten Veröffentlichung.

Zu den Fristen für eigenwirtschaftliche Genehmigungsanträge wird auf die Angaben in der Vorabbekanntmachung verwiesen.

2 Fahrplanangebot und Leistungsänderungen

2.1 Linienbündel

Die zur beabsichtigten wettbewerblichen Vergabe anstehenden Verkehrsleistungen umfassen **5 Linienbündel** (davon ein Linienbündel mit zwei Losen) und **eine Einzellinie**.

Linienbündel „Viechtach“

- Linien 33, 34, 35, 36 ,37 ,52 ,53 ,54 ,101 ,103 ,104 und 106 (Betriebsaufnahme der Linie 33 Rettenbach / Grün – Viechtach ist abweichend der 06.09.2027).

Linienbündel „Regen“

- Linien 61, 62, 63, 64, 105, 107 und 108

Linienbündel „Zwiesel Stadt“

- Linien 21, 22, 46, 47, 48 und 49

Linienbündel Zwiesel Umland

- Linien 42, 44 und 45

Linienbündel Bodenmais/ Teisnach

- Los 1: Linien 20 (2), 30, 51, 55 und 102
- Los 2: Linie 20 (1)

Einzellinie

- Linie 25

Die Rufbuslinien sind in die Linienbündel integriert.

2.2 Fahrpläne

Die Fahrpläne zu den oben genannten Linien sind in der Anlage dargestellt. Die Abfahrtszeiten, der Linienweg und die Bedienung der vorgegebenen Haltestellen sind zwingend einzuhalten. Das Fahrplanangebot ist auch im Falle eines eigenwirtschaftlich beantragten Verkehrs als Mindestangebot zu verstehen, von dem nach oben (d. h. mit zusätzlichen Fahrtangeboten) abgewichen werden darf.

Neben den im festen Linienverkehr zu bedienenden Fahrten sind auf den Regionalbuslinien Fahrten mit Bedarfsteuerung (vorherige Anmeldung durch den Fahrgast) vorgesehen. Diese sog. „R-Fahrten“ bzw. „Anruffahrten“ sind in den Fahrplänen mit „R“ gekennzeichnet. Weitere Darlegungen zur Durchführung dieser Fahrten siehe Nr. 2.5.4 des ergänzenden Dokuments.

Die Linien 101 bis 108 (siehe Fahrpläne in der Anlage) sind Rufbuslinien, welche als Linienbedarfsverkehr nach § 44 PBefG mit bedarfsgesteuerter Bedienung vorgesehen sind (siehe Nr. 2.6 des ergänzenden Dokuments).

Der Aufgabenträger übernimmt im Falle einer eigenwirtschaftlichen Genehmigung keine Garantie, dass die im Fahrplan angegebenen Fahrten sowie die dort hinterlegten Gefäßgrößen in der gesamten Laufzeit der Genehmigung für die Erfüllung des öffentlichen Verkehrsinteresses ausreichend sein werden.

Das Verkehrsunternehmen hat bei steigendem Beförderungsbedarf (z. B. in Folge der Veränderung von Schulstandorten) die Beförderungspflicht umfassend abzusichern.

2.3 Platzangebot

Das Verkehrsunternehmen hat ein ausreichendes Platzangebot sicherzustellen. Die Dimensionierung des Platzangebotes (Sitz- und Stehplätze) ist an der zu erwartenden Fahrgastmenge (z. B. im Schulverkehr an den im Rahmen der Kostenfreiheit des Schulweges ausgegebenen Fahrausweise) auszurichten.

Die in den Fahrplänen mit „GB-1“ bzw. „GB-2“ gekennzeichneten Fahrten werden nach den aktuellen Kenntnissen des Aufgabenträgers i. d. R.

- von mehr als 90 bis 120 Schülerinnen und Schülern („GB-1“),
- von mehr als 120 Schülerinnen und Schülern („GB-2“),

genutzt.

Vom Verkehrsunternehmen sind für diese Fahrten ausreichend große Fahrzeuge (Großraumbus 15 Meter Länge, Doppeldeckerbus oder Gelenkbus) einzusetzen. Im Falle eines eigenwirtschaftlichen Verkehrs liegt die Verantwortung für die Machbarkeit des Einsatzes größerer Fahrzeuge, insbesondere die verkehrssichere Anfahrbarekeit der Haltestellen, beim Verkehrsunternehmen. Vom Verkehrsunternehmen können anstelle größerer Busse auch mehrere Fahrzeuge eingesetzt werden. Setzt das Verkehrsunternehmen zwei oder mehr Fahrzeuge ein, kann das zweite und ggf. dritte Fahrzeug von den Anforderungen nach Nr. 3.1 abweichen (z. B. Reisebus).

Sollte sich die Fahrgastnachfrage verändern, hat das Verkehrsunternehmen dies zu berücksichtigen und eine Anpassung der Kapazitäten vorzunehmen.

In den Abendstunden sowie am Samstagnachmittag und an Sonn-/ Feiertagen können auch kleinere Fahrzeuge, als in Nr. 3.1 beschrieben, eingesetzt werden, wenn diese eine ausreichende Kapazität zur Erfüllung der Beförderungspflicht absichern. Diese Fahrzeuge müssen, in Bezug zu ihrer jeweiligen Fahrzeuggröße, weitgehend den Anforderungen nach Nr. 3.1 entsprechen.

2.4 Duldung von anderen Verkehren

Das Verkehrsunternehmen wird nach dem beabsichtigten ÖDA verpflichtet sein, andere vom Aufgabenträger (im öffentlichen Verkehrsinteresse und aufgrund der Verkehrsintegration) bestellte oder befürwortete Verkehre im jeweiligen Linienbündel zu tolerieren.

2.5 Anforderungen an die Durchführung der Linienverkehre

2.5.1 Schulverkehr

Die Sicherstellung des Schülerverkehrs ist jederzeit zu gewährleisten. Lediglich jetzt nicht vorhersehbare Entwicklungen, insbesondere über Standorte der Schulen, deren Unterrichtszeiten (z. B. auch Umstellung auf Ganztagschule) oder deutlich veränderte Schülerzahlen oder andere nicht vorhersehbare Umstände können ein Abweichen vom Angebotsumfang nach unten rechtfertigen, aber auch eine Ausweitung des Angebots erfordern.

Es wird in diesem Zusammenhang ausdrücklich darauf hingewiesen, dass mit der Umstellung von G8 auf G9 an den bayerischen Gymnasien ab Schuljahr 2025/26 wieder eine 13. Jahrgangsstufe, und damit eine Jahrgangsstufe mehr, vorhanden sein wird, was absehbar zu merklich erhöhten Schülerzahlen führen wird.

2.5.2 Anschlüsse

Die in den Anschlussleisten der Fahrpläne dargestellten Verbindungen stellen die im aktuellen Fahrplangefüge einzuhaltenden Anschlüsse dar. Für diese Anschlüsse gilt, dass bei Verspätungen von Zügen und Bussen anderer Linien (als Zubringer) der Bus im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten wartet, sofern dies umlauftechnisch möglich ist, mindestens jedoch bis zu fünf Minuten nach fahrplanmäßiger Abfahrt. Die fahrplanmäßig letzte Umsteigebeziehung muss gesichert sein.

2.5.3 Befahrbarkeit der Strecken

Den interessierten Verkehrsunternehmen, welche einen eigenwirtschaftlich Genehmigungsantrag stellen wollen, wird empfohlen, sich vorab intensiv mit den betrieblichen und verkehrlichen Bedingungen vor Ort vertraut zu machen. Der Landkreis Regen übernimmt keine Garantie, dass die Straßen der Linienführungen mit den vom Verkehrsunternehmen vorgesehenen Bussen durchgängig befahrbar sind. Für Straßen und Brücken, die aktuell ausschließlich für den Linienverkehr freigegeben sind, ist eine Genehmigung zur Befahrung bei der jeweiligen Gemeinde einzuholen.

2.5.4 Anruffahrten („R-Fahrten“)

Die sog. „Anruffahrten“ sind mit bedarfsgesteuerter Bedienung vorgesehen. Für die Bedienung dieser Anruffahrten können, je nach Fahrgastnachfrage, die Fahrzeuge entsprechend Nr. 3.1 oder auch entsprechend Nr. 3.2 des ergänzenden Dokuments eingesetzt werden. Die Verantwortung im Hinblick auf die eingesetzte Fahrzeuggröße zur Absicherung der Beförderungspflicht liegt beim Verkehrsunternehmen.

Die Bedienung der Anruffahrten erfolgt nach vorheriger Anmeldung durch den Fahrgast (bis 60 Minuten vor Abfahrt, Fahrten vor 06:30 Uhr morgens sind vom Fahrgast am Vortag bis 21 Uhr anzumelden). Der Ein- und Ausstieg erfolgt ausschließlich an den festgelegten Haltestellen. Weitere Ausführungen zur Fahrtwunschbuchung siehe Nr. 2.7 des ergänzenden Dokuments.

Im Falle einer eigenwirtschaftlichen Verkehrserbringung können diese Fahrten vom Verkehrsunternehmen in Teilen oder vollständig auch mit fester Bedienung ohne Anmeldung der Fahrtwünsche gefahren werden.

2.6 Anforderungen an die Durchführung der Bedarfsverkehre (Rufbus-Linien 101 bis 108)

Bei Fahrten im Bedarfsverkehr (Rufbus-Linien 101 bis 108; siehe Anlage) handelt es sich um einen bedarfsgesteuerten Verkehr, der durch folgende Merkmale gekennzeichnet ist:

- Bedienung nach vorheriger Anmeldung durch den Fahrgast (bis 60 Minuten vor Abfahrt, Fahrten vor 06:30 Uhr morgens sind vom Fahrgast am Vortag bis 21 Uhr anzumelden),
- eine Dauerbestellung von Fahrten (bis zu einem Monat) durch die Fahrgäste ist in kundenfreundlicher Form zu ermöglichen,
- Ein- und Ausstieg erfolgt ausschließlich an den festgelegten Haltestellen,
- linienspezifische Besonderheiten im Hinblick auf Bedienung und Anmeldung/ Buchung sind in den Fahrplänen (Anlage) vermerkt,
- der Fahrzeugeinsatz ist so zu bemessen, dass alle Fahrgäste nach den Bestimmungen der Vorgaben für die Kapazitätsgröße der Gefäße befördert werden können (Einsatz von Kleinbussen ist zulässig).

Es wird darauf hingewiesen, dass beabsichtigt ist, im vorgesehenen ÖDA bei den Bedarfsverkehren (wie bei den übrigen Leistungen auch) den Einsatz von Subunternehmern (beispielsweise Taxi-Unternehmen) zuzulassen.

2.7 Fahrtwunschbuchung (Anruffahrten und Rufbus)

Vom Verkehrsunternehmer sind im Falle einer eigenwirtschaftlichen Verkehrserbringung eine telefonische Fahrtanmeldung über eine Festnetznummer täglich mindestens im Zeitraum 6:30 Uhr bis 21:00 Uhr sowie eine durchgängige Online-Buchung abzusichern.

Der Aufgabenträger beabsichtigt, für die Durchführung des beabsichtigten ÖDAs eine Buchungssoftware zu beschaffen und diese den Auftragnehmern beizustellen. Der Aufgabenträger erwartet, dass auch bei einem eigenwirtschaftlichen Verkehr vom Verkehrsunternehmer die vom Landkreis vorgehaltene Buchungszentrale und deren Buchungssoftware genutzt wird.

Im Falle eines eigenwirtschaftlichen Antrages erklärt sich der Antragsteller bereit, auf Veranlassung des Aufgabenträgers, ggf. auch zu einem späteren Zeitpunkt, die Bestellannahme der bedarfsgesteuerten Verkehre (Anruffahrten im Linienverkehr und Rufbus-Linien 101 bis 108) auf eine zentrale Dispositionszentrale zu übertragen. Das Verkehrsunternehmen gewährleistet in diesem Falle die unverzügliche Übermittlung (nach Bekanntgabe) dispositionsrelevanter Daten an die oben erwähnte Zentrale und ist schon bei deren Aufbau zu einem regelmäßigen Informationsaustausch mit allen Beteiligten bereit.

3 Anforderungen Fahrzeuge

3.1 Linienverkehr

3.1.1 Fahrzeugstandards

Der Aufgabenträger beabsichtigt, im ÖDA den Einsatz von Bussen der Klasse M3 Klasse II vorzugeben.

Alle Fahrzeuge (Ausnahmen für Fahrten mit kurzen Einsätzen im Schülerverkehr, für Verstärkerfahrten und für Ersatzfahrzeuge) müssen folgende Anforderungen erfüllen:

- ausreichende Motorisierung für die topografische Situation im Einsatzgebiet,
- max. Fahrzeugalter (Erstzulassung) zum Einsatzzeitpunkt 12,0 Jahre,
- Fahrzeuglänge ca. 12 Meter (im Falle eines eigenwirtschaftlichen Verkehrs kann das Verkehrsunternehmen größere Fahrzeuge einsetzen; der Einsatz liegt dann im Risiko des Verkehrsunternehmens),
- Niederflurfahrzeuge bzw. Low-Entry-Fahrzeuge, inkl. ausklappbare Rampe für Rollstuhlnutzende,
- Sondernutzungsfläche mit Rampe für Rollstühle, Kinderwagen, Rollatoren und Fahrräder (Lage zu einer geeigneten Bustür, Ausbildung und Größe entsprechend der gesetzlichen Vorschriften),
- niveaugleiche Ein- und Ausstiege ohne Stufen und Mittelgeländer an beiden Türen; leicht zu erreichende Festhaltungsmöglichkeiten im Türbereich (auch für Rollstuhlnutzende, Kinder und Kleinwüchsige geeignet); kontrastierende Markierung der Einstiegskante und der Sicherheitsbereiche an den Türen,
- Ausstattung aller Stehplätze mit Halteschleifen sowie Haltegriffen an den Sitzplätzen,
- digitale Fahrgast-Informationssysteme
 - visuelle Anzeigen außen (Anzeigen der Liniennummer außen an der Fahrzeugfront, an der Einstiegsseite sowie am Fahrzeugheck, Fahrtzielanzeige an der Fahrzeugfront); die Anforderungen nach § 33 BOKraft sind zu beachten
 - visuelle und akustische Fahrgastinformationssysteme innen; visuelle Haltestellenanzeige (jeweils nächste Haltestelle und Verlauf) und akustische Informationseinrichtungen zur Ankündigung der nächsten Haltestelle
- Lautsprecheranlage mit Mikrofon am Fahrer-Arbeitsplatz, um bei Störungen der automatischen Ansagegeräte die Fahrgäste weiterhin informieren zu können,
- Haltewunschtasten müssen stets funktionsfähig, im Fahrgastraum gut erreichbar und kontrastierend ausgeführt sein (Erkennbarkeit für sehbehinderte Fahrgäste); für mobilitätseingeschränkte Personen (z. B. im Rollstuhl sitzende, gehbehinderte oder kleinwüchsige Fahrgäste) müssen die Haltewunschtasten leicht erreichbar sein.

Ziel ist die Ausstattung der Fahrzeuge mit möglichst hoher Sitzplatzanzahl unter Beachtung ausreichender Bequemlichkeit und den vorgegebenen Stellflächen für die Barrierefreiheit.

Für Fahrten mit Kurzeinsatz im Schülerverkehr, für Verstärkerfahrten und für Ersatzfahrzeuge bestehen folgende angepasste Anforderungen:

- max. Fahrzeugalter (Erstzulassung) zum Einsatzzeitpunkt 15,0 Jahre,
- Einsatz von Hochflurfahrzeugen mit Einstiegshilfe (bspw. Hublift) und Sondernutzungsfläche für Rollstuhlnutzende zulässig (wenn eine Stunde vor bzw. nach der jeweiligen Fahrt ein Niederflur-Fahrzeug oder ein Fahrzeug mit Einstiegshilfe in der relevanten Relation verkehrt, ist diese Anforderung nicht zwingend),
- Fahrgast-Informationssysteme entsprechend Anforderungen nach § 33 BOKraft.

Auch für diese Fahrzeuge besteht das Ziel einer Ausstattung mit möglichst hoher Sitzplatzanzahl unter Beachtung ausreichender Bequemlichkeit und den vorgegebenen Stellflächen für die Barrierefreiheit.

Hinweis: Beim Einsatz von Fahrzeugen mit Außenschwenktüren wird vom Aufgabenträger keine Garantie dafür übernommen, dass an allen Haltestellen beim Öffnen der Türen in Verbindung mit der gleichzeitigen Nutzung einer Kneeling-Funktion kein Aufsetzen der Türen eintreten kann.

Der Aufgabenträger beabsichtigt, im ÖDA die Anforderungen an die Fahrzeuge auf weitere Merkmale/ Komponenten auszuweiten und die hier im ergänzenden Dokument formulierten Anforderungen weiter zu präzisieren. Dies betrifft bspw. die Ausrüstung aller oder einem festgelegten Anteil der Fahrzeuge mit automatischen Fahrgastzählgeräten.

3.1.2 Werbung am und im Fahrzeug

Nach dem beabsichtigten ÖDA ist die Werbung am und im Fahrzeug, unter dem Vorbehalt der jeweiligen Zustimmung des Aufgabenträgers, grundsätzlich zugelassen.

Nicht zulässig, auch im Falle einer eigenwirtschaftlichen Genehmigung, ist Werbung mit politischem und weltanschaulichem Inhalt sowie Werbung, die den Interessen des Landkreises Regen und der in seinem Besitz befindlichen Unternehmen zuwiderläuft. Ausgeschlossen ist weiterhin Werbung mit gewaltverherrlichendem, rassenhetzerischem und pornografischem Inhalt.

Folien im Bereich der Fensterflächen sind so anzuordnen bzw. zu gestalten, dass sie die Orientierungsmöglichkeiten und das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste nicht negativ beeinflussen (aus dem Fahrzeug muss der Blick nach außen auch bei Dunkelheit und bei Niederschlag grundsätzlich gewährleistet sein). Eine großflächige Beklebung der Scheiben sowie eine Vollbeklebung sind unzulässig. Ausgenommen hiervon ist die Heckscheibe.

3.1.3 Erscheinungsbild

Der Aufgabenträger beabsichtigt, im ÖDA konkrete Vorgaben an die Fahrzeuggestaltung zu formulieren.

3.1.4 Fahrzeugeinsatz

Für alle Fahrzeuge (auch für Verstärkerfahrten bzw. Ersatzfahrzeuge) werden folgende Anforderungen formuliert:

- Alle Fahrzeuge müssen mit den Steh- und Sitzplätzen haftpflichtversichert sein.
- Die nach der StVZO vorgeschriebenen Untersuchungen sind fristgerecht durchzuführen.
- Die Ausstattung der Fahrzeuge ist den Straßen- und Witterungsverhältnissen anzupassen. Spätestens zum 1. November und bis mindestens 30. April sind daher Winterreifen zur umfassenden Sicherstellung der Verkehrsdurchführung im Winter auszustatten. (Ganzjahresreifen entsprechen ausdrücklich nicht dieser Anforderung.)
- In den Fahrzeugen sind jederzeit die für die jeweilige Jahreszeit angemessenen klimatischen Verhältnisse herzustellen.
- Lackierungen, Außen- oder Innenaufkleber sowie die vorgeschriebenen Informationen müssen beim täglichen Betriebsbeginn schadfrei und gut leserlich sein. Rostspuren an sichtbaren Stellen sind zu beseitigen, stumpfe, ausgeblichene Lackstellen auszubessern.
- Die Reinigung der Fahrzeuge liegt im Aufgabenbereich des Verkehrsunternehmens. Die eingesetzten Fahrzeuge sind täglich vor Dienstbeginn innen frei von Müll und Schmierereien und Fremdaufklebern, Feuchtigkeit auf Böden sowie klebrigen Rückständen oder abfärbenden Mitteln sein. Die Scheiben müssen von innen und von außen sauber sein.
- Gravierende Verunreinigungen des Fahrzeuginnenraumes während der Verkehrsdurchführung (z. B. Schneematsch) müssen bei nächstmöglicher Gelegenheit (z. B. bei einer kurzen Standzeit) beseitigt werden. Hierfür sind entsprechende Hilfsmittel im Fahrzeug vorzuhalten. Verunreinigungen, die das Betreten der Fahrzeuge oder die Benutzung der Sitze beeinträchtigen, sind spätestens bis zum Beginn der nächsten Fahrt zu beseitigen. Grobmüll (z. B. Dosen, Papier usw.) ist ebenfalls innerhalb einer halben Stunde zu entfernen.
- Fahrzeuge mit ausgesprochen grob verunreinigtem Innenraum (anstößige Verunreinigungen z. B. durch Erbrochenes, Urin etc.) sind spätestens bis zum Beginn der nächsten Fahrt zu reinigen bzw. auszuwechseln.
- Gerätestörungen in den Fahrzeugen sind möglichst kurzfristig, spätestens jedoch vor dem nächsten Einsatztag zu beheben.

- Beschädigungen werden zeitnah repariert; eventuelle Unfallgefahren sind sofort zu beseitigen. Grobe Vandalismusschäden sind kurzfristig, möglichst direkt, zu beseitigen.

3.2 Linienbedarfsverkehr (Rufbus-Linien)

3.2.1 Fahrzeugstandards

Für Fahrten im Rufbus-Verkehr (Linien 101 bis 108) sind PKW, Großraum-PKW oder Kleinbusse mit max. 8 Fahrgastplätzen vorzusehen.

Im jeweiligen Linienbündel ist für die Rufbus-Fahrten mindestens ein Fahrzeug vorzuhalten, welche die Mitnahme von Rollstuhlnutzenden aufrecht sitzend im Rollstuhl ermöglichen.

Mindestens ein Fahrzeug pro Teilgebiet (Linienbündel) muss für die verkehrssichere Beförderung eines Rollstuhlnutzenden aufrecht sitzend im Rollstuhl geeignet sein. Die Fahrzeuge müssen weiterhin über einen Stauraum o. ä. verfügen, der zur Unterbringung von einem Kinderwagen, einem Rollator oder einem großen Koffer geeignet ist.

Weitere Anforderungen an die Fahrzeuge werden vom Aufgabenträger im Rahmen des ÖDAs präzisiert (Maximalalter, Maximallaufleistung, Ausstattung für Mitnahme von Kleinkindern u. a.).

3.2.2 Werbung am und im Fahrzeug

siehe Nr. 3.1.2

3.2.3 Erscheinungsbild

Im Falle eines eigenwirtschaftlichen Verkehrs müssen die Fahrzeuge im Linienbedarfsverkehr ein Erscheinungsbild aufweisen, welches einem modernen Mobilitätsdienstleister entspricht.

Bei Einsatz von Taxen und/ oder Mietwagen sind diese prägnant mit geeigneten Mitteln als „Rufbus“ zu kennzeichnen.

Im Falle einer Förderung der Verkehre sind weiterhin zwingend die Vorgaben der Ziffer 11.4 der „Richtlinie zum Förderprogramm Ergänzender Nahverkehrsangebote zur Verbesserung der Mobilität im ländlichen Raum mit bedarfsorientierten Bedienformen des allgemeinen ÖPNV und Pilotprojekten landkreisübergreifender Expressbusverbindungen im Omnibusverkehr“ (ErNa) zu beachten (Bekanntmachung des Bayerischen Staatsministeriums für Wohnen, Bau und Verkehr vom 16. Mai 2023, Az. 62-3524.3-2 (BayMBl. Nr. 275)):

- *Auf allen Fahrzeugen, die mindestens die Hälfte ihrer Jahreskilometerleistung in der gewerblichen Personenbeförderung bei nach dieser Richtlinie geförderten*

Projekten eingesetzt werden, ist für den Fahrgast gut sichtbar, beispielsweise auf der Tür der Beifahrerseite auf die Förderung des Freistaates Bayern mit einem vom Staatsministerium für Wohnen, Bau und Verkehr vorgegebenen Fördersignet (Aufkleber oder Magnetschild) hinzuweisen.

- *Bei flexiblen und bedarfsorientierten Bedienformen im ÖPNV müssen die in Spiegelstrich 1 genannten Fahrzeuge während des Ausführens von nach dieser Richtlinie geförderten Aufträgen mit einem vom Staatsministerium für Wohnen, Bau und Verkehr vorgegebenen Dachschild für die Fahrgäste erkenntlich sein.*

4 Anforderungen Fahrpersonal

4.1 Fahrpersonal Linienverkehr

Vom Verkehrsunternehmen darf grundsätzlich nur umfassend entsprechend den gesetzlichen Vorgaben ausgebildetes und von ihm für den Einsatz im Busverkehr geschultes Fahrpersonal eingesetzt werden.

Mindestens die nachfolgenden Anforderungen sind zu erfüllen:

- Das Fahrpersonal muss über ausreichende Kenntnisse zum Fahrplan, zum Liniennetz, zu den relevanten Anschlussbeziehungen sowie zum jeweils geltenden Tarif verfügen und hierzu dem Fahrgast bei Bedarf Auskunft geben.
- Es wird vom Aufgabenträger erwartet, dass das Fahrpersonal über Grundkenntnisse zu den touristischen Zielen und Einrichtungen verfügt.
- Das Beherrschen und Anwenden der deutschen Sprache ist für alle Fahrpersonale im Sinne einer reibungslos laufenden Kommunikation verpflichtend. Erforderlich ist eine „sichere Beherrschung“ der deutschen Sprache in Wort und Schrift¹. Das Personal muss bei Auskünften und Ansagen sprachlich ebenso sicher sein wie bei Störungen oder in Konfliktsituationen.
- Das Fahrpersonal hat ein gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild zu gewährleisten, welches einem Dienstleistungsunternehmen der Mobilitätsbranche entspricht. Der Aufgabenträger behält es sich vor, im Rahmen des ÖDAs die Vorgaben an das Erscheinungsbild zu präzisieren.
- Das Fahrpersonal hat sich gegenüber den Fahrgästen und anderen Verkehrsteilnehmenden freundlich, zuvorkommend und hilfsbereit zu verhalten. Dies gilt insbesondere für Stress- und Eskalationssituationen (Diskussionen mit beschwerdeführender Kundschaft oder anderen Verkehrsteilnehmenden, Verspätungen, Störungen, Unfälle usw.).
- Das Fahrpersonal hat besondere Rücksicht auf mobilitätseingeschränkte Fahrgäste zu nehmen. Personen mit Mobilitätseinschränkungen, Personen mit Rollator sowie Personen mit Kinderwagen sind beim Ein- und Ausstieg nötigenfalls zu unterstützen. Dem Fahrpersonal müssen die wichtigsten Verhaltensregeln im Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen bekannt sein und von ihnen angewendet werden.

¹ Kenntnisse entsprechend **Stufe B1** (fortgeschrittene Sprachverwendung) des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens: „Kann die Hauptpunkte verstehen, wenn klare Standardsprache verwendet wird und wenn es um vertraute Dinge aus Arbeit, Schule, Freizeit usw. geht. Kann die meisten Situationen bewältigen, denen man auf Reisen im Sprachgebiet begegnet. Kann sich einfach und zusammenhängend über vertraute Themen und persönliche Interessengebiete äußern. Kann über Erfahrungen und Ereignisse berichten, Träume, Hoffnungen und Ziele beschreiben und zu Plänen und Ansichten kurze Begründungen oder Erklärungen geben.“.

siehe: <https://www.europaeischer-referenzrahmen.de/>

- Das Fahrpersonal muss sich einer besonderen Verantwortung für Kinder und Jugendliche bewusst sein. Diese Verantwortung bedeutet u. a., dass Kinder und Jugendliche auch bei fehlenden Fahrausweisen nicht ohne anlassbezogene Abstimmung mit dem Aufgabenträger von der Beförderung ausgeschlossen werden dürfen, wenn dies zu einer Gefährdung oder zu einer unzumutbaren Situation für die Kinder und Jugendlichen führen kann.
- Vom Fahrpersonal ist eine ausgeglichene, vorausschauende und ökonomische Fahrweise zu gewährleisten. Zu vermeiden sind ruckartiges Anfahren und plötzliches Abbremsen (Ausnahmen nur in Gefahrensituationen).
- Das Fahrpersonal hat rechtzeitig und verständlich den Namen der jeweils nächsten Haltestelle über die Lautsprecheranlage im Bus anzusagen.
- Die Zielanzeige ist direkt nach der letzten Haltestelle zu wechseln. Nicht gestattet ist ein Wechseln während der Fahrt.
- Im Falle der Belästigung von Fahrgästen durch andere Fahrgäste haben die Fahrer die folgenden Maßnahmen einzuleiten: Information der festen Ansprechstelle des Auftragnehmers, Aufforderung zum Verlassen des Busses, ggf. Hinzuziehung der Polizei.
- Das Rauchen im Bus und im Türbereich ist dem Fahrpersonal, auch während der Pausen, untersagt.
- Unregelmäßigkeiten und Betriebsstörungen sind umgehend an die Betriebsleitung zu melden. Nach den jeweiligen Möglichkeiten ist konstruktiv an der Behebung der Störung mitzuarbeiten und die Fahrgäste auf die Störung und ggf. abweichende Fahrtmöglichkeiten hinzuweisen. Dies gilt auch für Fahrgäste, die an Haltestellen (auch in Gegenrichtung) warten, soweit es die Verkehrssituation zulässt.
- Vom Fahrpersonal erkannte Schäden, Verunreinigungen usw. an den Haltestellen sind unverzüglich an die Ansprechstelle des Auftragnehmers und von dort an den Auftraggeber weiterzugeben.
- Das Fahrpersonal ist über Umleitungen und Betriebsstörungen informiert und kann diese verständlich an die Fahrgäste weiterleiten.

4.2 Fahrpersonal Linienbedarfsverkehr

Das im Linienbedarfsverkehr eingesetzte Fahrpersonal muss zusätzlich zu den oben aufgeführten Punkten über ein Grundverständnis über den Linienbedarfsverkehr inkl. Basiskenntnisse des sonstigen ÖPNV-Angebots (Anschlussbeziehungen, Tarifsystem etc.) verfügen. Das Fahrpersonal wird als fester Bestandteil des Systems „Linienbedarfsverkehr“ verstanden. Es muss körperlich und emotional (Empathie und Servicebereitschaft) in der Lage sein, den mobilitätsbeeinträchtigten Fahrgästen umfassend Hilfestellung zu geben. Dies betrifft insbesondere die Unterstützung

- von Rollstuhlnutzenden beim Ein- und Ausfahren in/ aus dem Fahrzeug sowie bei der Sicherung des Rollstuhls,

- von gebrechlichen Personen bzw. von kleinwüchsigen Personen beim Ein- und Aussteigen sowie beim Bewegen im Fahrzeug,
- von Blinden und Sehbehinderten beim Auffinden des Fahrzeuges im Bereich der Haltestelle (proaktive Kommunikation des Fahrpersonals), beim Ein- und Aussteigen sowie beim Bewegen im Fahrzeug,
- von Fahrgästen mit Greifbehinderung beim Ein- und Aussteigen,
- von Fahrgästen mit kognitiven Einschränkungen bei der Nutzung der Fahrt.

Der Auftragnehmer und sein Fahrpersonal dürfen keine mit einem Fahrtwunsch angemeldeten Personen von der Beförderung zurückweisen bzw. ausschließen (z. B. Personen mit Adipositas). Es besteht die Grundregel, dass eine Lösungsfindung zu erfolgen hat. Ein Zurücklassen ohne Lösung für die betroffene Person ist unzulässig.

4.3 Leitstellenpersonal

Das Leitstellenpersonal muss über sehr gute Fähigkeiten zur mündlichen und schriftlichen Kommunikation in deutscher Sprache² sowie über ausreichende Kenntnisse und Fähigkeiten zur Bedienung des Funk-/ Kommunikationssystems verfügen, um die Kommunikation zwischen Fahrpersonal und Leitstelle jederzeit sicherzustellen.

4.4 Personalschulungen

Der Aufgabenträger erwartet, dass das Fahrpersonal vom Verkehrsunternehmen regelmäßig (d. h. mindestens einmal pro Jahr) geschult wird, z. B. Ortskunde, Tarife, Fahrsicherheitstraining, Verhalten gegenüber Fahrgästen (insbesondere Belange von Mobilitätsbeeinträchtigten), Deeskalationstraining.

Der Aufgabenträger behält es sich vor, im Rahmen des ÖDAs weiterführende Anforderungen an die Schulungen sowie an die Schulungsnachweise vorzugeben.

² Kenntnisse entsprechend **Stufe C1** (fachkundige Sprachkenntnisse) des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens: „Kann ein breites Spektrum anspruchsvoller, längerer Texte verstehen und auch implizite Bedeutungen erfassen. Kann sich spontan und fließend ausdrücken, ohne öfter deutlich erkennbar nach Worten suchen zu müssen. Kann die Sprache im gesellschaftlichen und beruflichen Leben oder in Ausbildung und Studium wirksam und flexibel gebrauchen. Kann sich klar, strukturiert und ausführlich zu komplexen Sachverhalten äußern und dabei verschiedene Mittel zur Textverknüpfung angemessen verwenden.“

siehe <https://www.europaeischer-referenzrahmen.de/>

4.5 Sozialstandards

Der zwischen dem Landesverband Bayerischer Omnibusunternehmer (LBO) und der Gewerkschaft Verdi abgeschlossene Lohntarifvertrag Nr. 30 wurde vom Bayerischen Staatsministerium für Arbeit und Soziales, Familie und Integration für allgemeinverbindlich erklärt. Diese Allgemeinverbindlichkeitserklärung (AVE) ist auf die Omnibusfahrer der Lohngruppe 2a beschränkt. Die Rechtsnormen dieses Tarifvertrags gelten daher als Mindestniveau auch für alle bisher nicht tarifgebundenen Arbeitgeber und Arbeitnehmer innerhalb des sachlichen und räumlichen Geltungsbereichs des Tarifvertrags.

5 Tarif und Fahrscheinvertrieb

Das Verkehrsunternehmen hat den im Linienbündel jeweils gültigen Gemeinschaftstarif bzw. Verbundtarif (dies betrifft ausdrücklich auch zukünftige Verbundlösungen bzw. andere Nachfolgegemeinschaften) sowie die jeweils gültigen Beförderungsbedingungen anzuwenden. Das Deutschlandticket ist auf den Linien anzuerkennen, soweit der Aufgabenträger nichts Anderes anweist. Der Aufgabenträger hat das Recht, neue Fahrscheinarten einzuführen bzw. Fahrscheinarten zu streichen.

Das Verkehrsunternehmen muss, soweit für die Einnahmenaufteilung und eine bestmögliche Erlössicherung erforderlich, Mitglied der jeweiligen Organisation der Tarifgemeinschaft bzw. Tarifverbundes werden oder einen Kooperationsvertrag o. ä. abschließen.

Der Aufgabenträger hat das Recht, bei landkreisgrenzüberschreitenden Linien zu nicht zum VDW gehörenden Verkehrsräumen die Anwendung bzw. Anerkennung von anderen Tarifen (wie Übergangstarife oder Sondertarife) vorzugeben.

Die Linie 20 ist auf zwei Tarifabschnitte aufgeteilt, es kommt, entsprechend der aktuellen Regelungen, der VDW-Tarif und der VLC-Tarif (Verkehrsgemeinschaft Landkreis Cham) zur Anwendung.

Der Aufgabenträger beabsichtigt, im Rahmen des ÖDAs bei den Rufbusverkehre sowie bei den R-Fahrten einen Komfortzuschlag vorzugeben.

Das Verkehrsunternehmen hat den Vertrieb des vollständigen Ticketsortiments zu übernehmen und sicherzustellen. Die konkreten Anforderungen an die Vertriebswege und -systeme werden vom Aufgabenträger im Rahmen des ÖDAs definiert.

Die Fahrzeuge müssen über eine Technik zur fahrgastgenauen Erfassung von Nutzern mit Deutschlandticket und mit GUTi³ verfügen (z. B. Taste am Bordrechner).

Das Verkehrsunternehmen hat dafür Sorge zu tragen, dass bei Tarifänderungen das Fahrpersonal von ihm auf seine Kosten rechtzeitig und umfassend über die geänderten Tarife informiert und geschult wird.

Das Verkehrsunternehmen hat auf Verlangen des Aufgabenträgers die Möglichkeit des Vertriebs und der Kontrolle elektronischer Tickets mit bargeldlosem Zahlungssystem (Chipkarte, Ticketerwerb Smartphone oder vergleichbar; vsl. Check in/ Check out-System) anzubieten. Die unternehmensübergreifende Kompatibilität der elektronischen Fahrkarten ist hierbei durch das Verkehrsunternehmen sicherzustellen.

Der Landkreis Regen erhält vom Verkehrsunternehmen monatlich eine fahrscheingenaue Auswertung der verkauften und genutzten Tickets (inkl. Deutschlandticket und GUTi).

³ Gästeservice-Umwelt-Ticket

6 Anforderungen an die Durchführung der Verkehrsleistungen

6.1 Betriebsstätte

Der Aufgabenträger erwartet, dass das Verkehrsunternehmen wegen der besonderen Anforderungen, die mit der Durchführung eines attraktiven Busverkehrs verbunden sind, mindestens eine Betriebsstätte führt, die maximal 60 km vom Ausführungsort der Leistung entfernt sein darf (Bezugspunkt: Landratsamt Regen).

Der Aufgabenträger erwartet weiterhin, dass in der Betriebsstätte ausreichend Räumlichkeiten für

- Verkehrsmanagement,
- Werkstatt,
- Ersatzvorhaltung,
- Datenerfassung/ Speicherung,
- Personal (Sozialräume) sowie
- Stauraum für Fundsachen und Büroräume

vorgehalten werden.

6.2 Betriebsleitstelle

Es wird weiterhin erwartet, dass auch im Falle eines eigenwirtschaftlichen Verkehrs das Verkehrsunternehmen am Ort der Betriebsstätte oder an einem alternativen Standort im Nahverkehrsraum eine Betriebsleitstelle einrichtet und betreibt, welche eine lückenlose Kommunikation mit den eingesetzten Fahrzeugen sicherstellt.

Diese Betriebsleitstelle soll folgende Anforderungen erfüllen:

- Besetzung durch verantwortliches (entscheidungs- und handlungsbefugtes) Personal während der Betriebszeiten der Linien (inkl. 30 Minuten vor der ersten Fahrplanfahrt zur Überwachung der täglichen Betriebsvorbereitung),
- lückenlose Kommunikation mit dem eingesetzten Fahrpersonal/ den eingesetzten Fahrzeugen,
- Steuerung und Durchführung eines ordnungsgemäßen Fahrbetriebes,
- Entscheidungen zur Anschlusssicherung im Verspätungsfall,
- Planung und Umsetzung von Maßnahmen bei Abweichungen vom Regelfahrplan,
- Steuerung und Überwachung des Verkehrsablaufs im Liniennetz (mobile Verkehrsaufsicht),
- Störungsmanagement (inkl. Sicherstellung aktueller Fahrgastinformation bei Störungen etc.),
- Einrichtung/ Verlegung von Haltestellen bei Umleitungen,

- Planung und Koordination von Verkehren bei Sonderveranstaltungen/ Baumaßnahmen einschließlich notwendiger Abstimmungen mit Polizei, Ordnungsamt bzw. sonstigen kommunalen Ämtern,
- Dokumentation der täglichen Vorkommnisse,
- Teilnahme am Bereitschaftsdienst,
- Unterstützung beim Fundsachenmanagement.

In der Haupt- und Normalverkehrszeit ist permanent ein sog. „Fahrdienstleiter“ in der Betriebsleitstelle einzusetzen. Dieser ist für die Einhaltung der einschlägigen Gesetze und Vorschriften sowie für die Qualitätssicherung der Verkehrsdurchführung verantwortlich.

6.3 Verantwortlicher Ansprechpartner

Am Ort der Betriebsstätte soll ein Verkehrsleiter nach Verordnung (EG) Nr. 1071/2009 oder eine Person mit vergleichbaren Fach-, Entscheidungs- und Handlungskompetenzen als „Verantwortlicher Ansprechpartner“ bestellt werden, sofern nicht die Geschäftsleitung selbst dort ansässig ist. Bei Störungen und in Notsituationen soll diese Ansprechperson oder eine andere entscheidungs- und handlungsbefugte Person des Verkehrsunternehmens zu den üblichen Bürozeiten unmittelbar vor Ort persönlich verfügbar sein. Der verantwortliche Ansprechpartner soll deshalb nicht planmäßig als disponierende Person in der Leitstelle eingesetzt werden.

Die verantwortliche Ansprechperson muss über sehr gute Fähigkeiten zur mündlichen und schriftlichen Kommunikation in deutscher Sprache⁴ verfügen.

6.4 Verfügbarkeit für Aufgabenträger

Das Verkehrsunternehmen hat sicherzustellen, dass sein Unternehmen für den Aufgabenträger während der gesamten Betriebszeit der Verkehre telefonisch erreichbar ist. Das Verkehrsunternehmen muss in der Lage sein, insbesondere bei besonderen Vorkommnissen auf seinen Linien auch in Tagesrandlagen dem Aufgabenträger für Informationen und Abstimmungen zur Verfügung zu stehen.

⁴ Kenntnisse entsprechend **Stufe C1** (fachkundige Sprachkenntnisse) des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens: „Kann ein breites Spektrum anspruchsvoller, längerer Texte verstehen und auch implizite Bedeutungen erfassen. Kann sich spontan und fließend ausdrücken, ohne öfter deutlich erkennbar nach Worten suchen zu müssen. Kann die Sprache im gesellschaftlichen und beruflichen Leben oder in Ausbildung und Studium wirksam und flexibel gebrauchen. Kann sich klar, strukturiert und ausführlich zu komplexen Sachverhalten äußern und dabei verschiedene Mittel zur Textverknüpfung angemessen verwenden.“

siehe <https://www.europaeischer-referenzrahmen.de/>

6.5 Erreichbarkeit für die Fahrgäste

Das Verkehrsunternehmen ist für die Fahrgäste montags bis freitags mindestens während der Betriebszeiten telefonisch oder über alternative Kommunikationskanäle erreichbar. Das Verkehrsunternehmen veröffentlicht zudem in allen gängigen Medien (z. B. Homepage, Printmedien, App) eine E-Mail- und Postadresse, über die Fahrgäste sich schriftlich an das Unternehmen wenden können.

6.6 Betriebsleitsystem

Im Falle eines eigenwirtschaftlichen Verkehrs hat das Verkehrsunternehmen zur Datenbereitstellung für Echtzeit-Fahrgastinformationen ein Rechnergestütztes Betriebsleitsystem (RBL/ ITCS) zu betreiben.

Der Aufgabenträger beabsichtigt, im Rahmen des ÖDAs die Anforderungen an das RBL/ ITCS-System auf weitere Merkmale/ Komponenten auszuweiten und die hier im ergänzenden Dokument formulierten Anforderungen weiter zu präzisieren. Dies betrifft:

- Störungsmanagement,
- Anschlusssicherung (Überwachung interner Anschlüsse als auch die Sicherung von Anschlüssen von bzw. zu Fremdunternehmen),
- Sprachkommunikation sowohl des Fahrpersonals mit der Leitstelle als auch untereinander,
- Fahrzeugverfolgung und Visualisierung.

Der Aufgabenträger erwartet, dass er vom Verkehrsunternehmen auf Wunsch aufbereitete Daten aus dem RBL-/ ITCS-System (insbesondere auch Pünktlichkeitsdaten) für sein Beschwerdemanagement, für die Abrechnung von Bedarfsfahrten sowie für Fahrgastzählungen zeitnah und kostenlos zur Verfügung gestellt bekommt.

Im Rahmen des ÖDAs kann der Aufgabenträger alternativ vorgeben, dass das RBL-/ ITCS-System von ihm oder einem von ihm beauftragten Dritten beigestellt wird.

6.7 BayernWLAN

Der Aufgabenträger hat das Recht, auch im Falle eines eigenwirtschaftlichen Verkehrs, die Ausrüstung der Fahrzeuge mit WLAN und dessen Betrieb auf seine Kosten zu verlangen.

6.8 Ermittlung und Weitergabe von Echtzeitdaten

Das Verkehrsunternehmen ist zur kostenlosen Bereitstellung von Echtzeitdaten über die definierten Schnittstellen gemäß VDV-Schriften 453 und 454 verpflichtet.

Das Verkehrsunternehmen hat den Technischen Anhang zum Datenüberlassungsvertrag (TA-DÜV) für das „Durchgängige Elektronische Fahrplanauskunfts- und Anschlusssicherungs-System“ auf Basis von Echtzeitdaten (DEFAS BAYERN) zwingend zu beachten.

Für Bedarfsverkehre sind gemäß der „Richtlinie zum Förderprogramm Verbesserung der Mobilität im ländlichen Raum für bedarfsorientierte Bedienformen des allgemeinen ÖPNV und Pilotprojekte landkreisübergreifender Expressbusverbindungen im Omnibusverkehr“ die Soll-Daten und Buchungsinformationen im durchgängigen elektronischen Fahrgastinformations- und Anschlusssicherungssystem Bayern (DEFAS Bayern) zur Verfügung zu stellen. Weiterhin ist eine Möglichkeit vorzusehen, dem Fahrgast digital und in Echtzeit Informationen zum aktuellen Standort des für seine Abholung vorgesehenen Fahrzeugs sowie den voraussichtlichen Abholzeitpunkt zu übermitteln. Diese Informationen können (unabhängig von der Übermittlung der Soll-Daten an DEFAS) über ein separates Medium zur Verfügung gestellt werden.

6.9 Fahrplandatenlieferungen an DEFAS Bayern

Soll-Fahrpläne (genehmigte Fahrpläne) sind in einem von der Bayerische Eisenbahn Gesellschaft (BEG) vorgegebenen, maschinenlesbaren und standardisierten Datenformat (z. B. VDV 452, DINO, Infopool etc.) unentgeltlich bereitzustellen.

Neben den unterschiedlichen Vorlaufzeiten für die Datenbereitstellung für DEFAS Bayern und für die zuständige Verbundgesellschaft sind zudem stets die unterschiedlichen Vorlaufzeiten für die Datenbereitstellung zum Jahresfahrplanwechsel im Dezember und unterjährigen Datenlieferungen zu unterscheiden. Für die Datenlieferung zum Jahresfahrplanwechsel müssen die Daten spätestens bis zum 31. Oktober eines Kalenderjahres an DEFAS Bayern geliefert werden.

Bei unterjährigen Datenlieferungen sind die Daten bei Bekanntwerden von Fahrplanänderungen mit angemessener Vorlaufzeit bereitzustellen.

Im Rahmen dieser Datenüberlassung ist ein Datenüberlassungsvertrag mit der BEG erforderlich und abzuschließen. Dieser Datenüberlassungsvertrag beinhaltet auch jene einzuhaltenden Fristen und Vorlaufzeiten für Datenlieferungen bei Fahrplanänderungen.

6.10 Betrieb, Verspätungs- und Störfallmanagement

Das Verkehrsunternehmen sorgt für eine sichere, ordnungsgemäße und reibungslose Bedienung des Verkehrsgebietes. Es hat die vorgegebenen Fahrpläne einzuhalten und einen pünktlichen Betrieb zu gewährleisten. Verfrühte Abfahrten an den Haltestellen sind nicht zulässig. Die Fahrzeiten gelten als eingehalten, wenn die Fahrgäste nicht später als 5 Minuten über der Zeit an ihrer Ziel- oder Umsteige-Haltestelle ankommen.

Das Verspätungsmanagement obliegt dem Verkehrsunternehmen. Es ergreift die erforderlichen dispositiven Maßnahmen, sobald sich Verspätungen von über 20 Minuten auf den Antritt der nächstfolgenden Fahrplanfahrt des betroffenen Fahrzeuges übertragen würden. Dies gilt auch, wenn die Verspätung bzw. der Fahrzeugausfall nicht vom Verkehrsunternehmen zu vertreten ist.

Bei umfassenderen, absehbar längeren Störungen sind unverzügliche Ersatzverkehre einzurichten.

Bei Betriebsstörungen (auch im Falle von höherer Gewalt), die eine große Verspätung oder einen Fahrtausfall zur Folge haben, ist vom Verkehrsunternehmen die Weiterbeförderung der Fahrgäste durch Ersatz-/ Reservefahrzeuge unverzüglich, spätestens nach 60 Minuten, zu gewährleisten. Dazu ist eine angemessene Fahrzeugreserve vorzuhalten.

Die Fahrgäste sind unverzüglich mit aktuellen Informationen über Störungen und Ersatzverkehre zu versorgen (z. B. im Bus, im Internet, über die Fahrplan-App, soziale Netzwerke). Sie werden über Ursache und Dauer der Störung sowie über alternative Fahrtmöglichkeiten informiert. Je nach Art und Auswirkung der Störung sind darüber hinaus auch Printmedien bzw. soziale Medien einzubeziehen.

Bei Verspätungen, soweit auf beiden Seiten entsprechende Kommunikations- und Betriebsleitsysteme bestehen, soll eine Abstimmung zwischen den Fahrzeugen über die Gewährleistung des Umsteigens der betroffenen Fahrgäste erfolgen. Die Entscheidung bzgl. des Abwartens zur Anschlussgewährleistung obliegt der Leitstelle.

Mit Betreibern anderer Buslinien haben Abstimmungen im Störungs- bzw. Verspätungsfall, soweit eine Abstimmung zwischen den Fahrzeugen nicht möglich ist, mit der jeweiligen Leitstelle zu erfolgen.

Geplante Betriebsabweichungen

Bei planbaren bzw. geplanten Betriebsunterbrechungen (Baustellen etc.) gilt ein Ersatzverkehr nach vorher kommuniziertem Fahrplan. Ziel der Ersatzverkehre ist es, eine dem Regelangebot vergleichbare Angebotsqualität anzubieten. Dabei können abweichende Fahrzeugstandards zum Tragen kommen, die jedoch bestimmte Mindestanforderungen erfüllen müssen:

- Niederflurtechnik,
- Ticketkontrollsystem (kontrollierter Vordereinstieg muss erfolgen),
- adäquate Be- und Entlüftung,

- grundlegende Fahrgastinformation (Fahrziel, Liniennummer),
- technisch angemessene Kommunikationsmöglichkeit mit der Leitstelle.

Ungeplante Betriebsabweichungen

Bei ungeplanten Betriebsabweichungen bzw. Störungen des Regelverkehrs (durch plötzliche Ereignisse etc.) sind zur Aufrechterhaltung einer ausreichenden Verkehrsbedienung schnellstmöglich Ersatzverkehre bereitzustellen.

Regelmäßige Verspätungen/ Systematische Störungen

Der Aufgabenträger erwartet vom Verkehrsunternehmen eine intensive Zusammenarbeit zur Sicherung der Pünktlichkeit und zum Abbau von systematischen Störungen. Der Aufgabenträger wird dazu die Interessen eines pünktlichen Betriebes ggü. den Straßenbaulastträgern vertreten. Angestrebt wird ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess, in dessen Rahmen vom Verkehrsunternehmen insbesondere Störungen u. ä. unverzüglich bei Erkennen an den Aufgabenträger gemeldet werden.

6.11 Feste Haltestelleneinrichtungen

Im Falle eines eigenwirtschaftlichen Verkehrs ist das Verkehrsunternehmen für die Haltestelleneinrichtung, bestehend aus einem Mast (mit Bodenhülse im Boden) mit Haltestellenkennzeichen (Zeichen 224 StVO) und einem oder mehreren Aushangkästen für das Anbringen der Fahrpläne gemäß § 40 Abs. 4 PBefG, verantwortlich. Das Verkehrsunternehmen gewährleistet die Ausstattung aller Haltestellen im jeweiligen Linienbündel gemäß § 32 BOKraft. Der Aufgabenträger erwartet, dass die Haltestelle zusätzlich mit dem Haltestellenamen, welcher auch aus einer Entfernung von 20 Metern ausreichend lesbar ist, gekennzeichnet werden.

Der Aufgabenträger hat das Recht, auch bei einem eigenwirtschaftlichen Verkehr in geeigneter Form das Anbringen eines QR-Code (Verweis auf die MoBY Auskunft) am Haltestellenmast bzw. im Fahrplankasten zu verlangen bzw. zu veranlassen.

Werden im Zuge von Linienwegänderungen Haltestellen nicht mehr angefahren, sind Haltestellenschild und Aushangkasten umgehend abzubauen. Der Aufgabenträger ist vorab zu informieren.

Die regelmäßige Inspektion, Pflege, Wartung und Instandhaltung der Haltestellenmasten sowie der Austausch der Fahrgastinformationen fällt ebenfalls in den Zuständigkeitsbereich des Verkehrsunternehmens. Das umfasst auch die Pflege und Wartung der Haltestellenschilder und Austausch der Fahrgastinformationen.

Die Haltestelleneinrichtung ist mindestens einmal jährlich einer Sichtprüfung auf Beschädigung, festen Stand und Erkennbarkeit zu unterziehen. Beschädigungen der Haltestelleneinrichtung sind auch jenseits der jährlichen Sichtprüfung bei Kenntnis unverzüglich zu beseitigen. Einmal pro Jahr erfolgt eine Reinigung des Fahrplanaushanges und nach Erfordernis eine Reinigung des Haltestellenschildes.

Die Bestückung der Haltestellen mit Fahrgastinformationen an den Haltestellen obliegt dem Verkehrsunternehmen. Fahrpläne müssen mindestens einmal im Jahr kontrolliert und ggf. ausgewechselt werden. Bei unterjährigen Fahrplanänderungen sind die Fahrgastinformationen rechtzeitig auszuwechseln. An der Haltestelle muss die Service-Telefonnummer des Verkehrsunternehmens gut sicht- und lesbar angebracht werden (z. B. auf dem Fahrplan oder im Aushangkasten). Die Fahrgastinformationselemente an den Haltestellen müssen für den Fahrgast barrierefrei lesbar, schadensfrei und aktuell sein.

Im laufenden Betrieb sind fehlende oder beschädigte Aushänge an Haltestellen unverzüglich auszutauschen bzw. zu ersetzen.

Der Aufgabenträger behält sich auch im Falle eines eigenwirtschaftlichen Verkehrs die Umsetzung einer einheitlichen Ausgestaltung der Haltestellenmaste vor. Das eigenwirtschaftliche Verkehrsunternehmen hat sich mit seinem Genehmigungsantrag zu verpflichten, dass vom Aufgabenträger ggf. vorgegebene Design von Haltestellenmasten und Fahrgastinformationen umzusetzen. Der Aufgabenträger und das eigenwirtschaftliche Verkehrsunternehmen werden dazu einen Vertrag anschließen, in welchem die Förderung der Maßnahme durch den Aufgabenträger, die zeitliche Umsetzung, die Wartungs- und Instandhaltungspflichten sowie die Eigentumsverhältnisse nach dem Ablauf bzw. einem möglichen Widerruf der Genehmigung geregelt sind.

6.12 Mobile Haltestelleneinrichtungen

Vom Verkehrsunternehmen sind mindestens fünf mobile Haltestellenmasten in einfacher Ausführung mit Haltestellenmast, Haltestellenfuß (kippsicher), einer Kunststoffhülle DIN A3 quer für das Einschieben von Fahrgastinformationen und dem Haltestellenschild entsprechend § 41 StVO (Zeichen 224) vorzuhalten. Die mobilen Haltestellenmasten sind rechtzeitig vor Änderungen in der Linienführung (z. B. Umleitungen) aufzustellen.

6.13 Umleitungsmanagement

Im Falle von Baustellen ist das Verkehrsunternehmen für das Umleitungsmanagement (und ggf. erforderliche Einrichtung von temporären Ersatzhaltestellen (siehe Nr. 6.11)) zuständig. Das Verkehrsunternehmen hat dies vorab mit dem Aufgabenträger abzustimmen. Die Umleitungs- und Baustellenfahrpläne sind dem Aufgabenträger frühzeitig zur Kenntnis zu geben.

6.14 Beschwerdemanagement

Im Falle eines eigenwirtschaftlichen Verkehrs liegt die Annahme und Bearbeitung von Anregungen der Fahrgäste im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens. Dieses hat hierfür eine Servicestelle einzurichten und vorzuhalten, welche während der Betriebszeiten zum Festnetzтариф telefonisch und per E-Mail erreichbar ist und die Aufnahme und Bearbeitung von Beschwerden und Hinweisen gewährleistet und diese EDV-gestützt dokumentiert. Auch das Fahrpersonal muss Anregungen, soweit es die Betriebslage zulässt, entgegennehmen. Der Aufgabenträger erwartet, dass bei Beschwerden diese innerhalb von zwei Wochen abschließend bearbeitet wird.

Der Aufgabenträger beabsichtigt, im Rahmen des ÖDA umfassende Regelungen zum Beschwerdemanagement, z. B. zur Dokumentation und zu den Berichtspflichten an den Aufgabenträger, vorzugeben.

6.15 Fundsachen

In den Verkehrsmitteln liegengelassene Fundsachen sind vom Verkehrsunternehmen zu verwalten und entsprechend gesetzlicher Fristen zu lagern.

7 Fahrgastinformation

7.1 Fahrplanaushänge an Haltestellen

Die Informationen an den Haltestellen müssen mindestens den gesetzlichen Bestimmungen entsprechen. Es wird erwartet, dass vom Verkehrsunternehmen weiterhin folgende Medien bereitgestellt werden:

- Fahrplanaushang,
- Tarifaushang,
- Netzplan,
- ggf. Haltestellenpläne (schematisch), an Haltestellen mit mehr als zwei Abfahrtspositionen.

7.2 Digitale Fahrgastinformationen/ Internetseite

Der Aufgabenträger erwartet, dass im Falle eines eigenwirtschaftlichen Verkehrs das Verkehrsunternehmen eine Internetseite mit Fahrgastinformationen und aktuellen Informationen zur Betriebssituation bei Abweichungen betreibt.

8 Qualitätssteuerung

8.1 Berichtswesen

Im Falle einer eigenwirtschaftlichen Verkehrserbringung hat das Verkehrsunternehmen den Aufgabenträger bei besonderen Vorkommnissen, längeren Betriebsunterbrechungen und schweren Unfällen (z. B. Unfälle mit schwerem Personenschaden) unverzüglich zu informieren.

Der Aufgabenträger beabsichtigt, das Verkehrsunternehmen im ÖDA zu einer differenzierten Berichterstattung zu verpflichten. Dies betrifft insbesondere:

- Sofortmeldungen,
- ggf. tägliche Statusmeldungen,
- turnusmäßigen Qualitätsbericht.

8.2 Qualitätskontrollen und -sicherung

Die definierten Qualitätsstandards sind durch das Verkehrsunternehmen selbständig zu überwachen. Es sind Maßnahmen zur Sicherung und ggf. zur Erhöhung der Qualität zu ergreifen.

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, etwaige von ihm eingesetzte Subunternehmen und Verleihunternehmen in die Prozesse zur Qualitätssicherung vollumfänglich einzubeziehen.

Der Aufgabenträger behält sich vor, eigene unangekündigte und verdeckte Qualitätskontrollen durchzuführen um sich vom Qualitätsstandard selbst zu überzeugen.

8.3 Qualitätssicherungsvereinbarung

Der Landkreis Regen erwartet für den Fall eines eigenwirtschaftlichen Antrags, dass das Verkehrsunternehmen mit seinem Antrag die im ergänzenden Dokument festgelegten Anforderungen vollständig erfüllt und in allen seinen Bestandteilen nach § 12 Abs. 1a PBefG verbindlich zusichert.

Der Landkreis Regen wird darauf dringen, dass die zugesicherten Bestandteile durch Auflagen gemäß § 15 Abs. 3 Satz 2 PBefG abgesichert werden und er in die Kontrolle ihrer Einhaltung eingebunden wird.

Hierzu wird erwartet, dass ein Antragsteller sich in seinem Antrag auf eigenwirtschaftlichen Betrieb des Regionalverkehrs damit einverstanden erklärt, dass sämtliche Zusicherungen in einer **Qualitätssicherungsvereinbarung** zusammengefasst werden. Der Aufgabenträger erhält dadurch auch im Falle einer eigenwirtschaftlichen Genehmigung einen eigenen Anspruch auf Information und Zustimmungsvorbehalte über Änderungen von Fahrplan, Kapazitäten und sonstige Qualitätsstandards sowie einen Anspruch auf regelmäßige Berichte über die erbrachte Qualität. Hierzu dienen insbesondere die oben genannten Anforderungen an das Beschwerdemanagement, Berichtspflichten und Qualitätskontrollen.