



# Ergänzendes Dokument

zur Vorabbekanntmachung der Vergabe

für die Linie 21

Petzkofen – Pfakofen – Alteglofsheim – Obertraubling –

Neutraubling – Regensburg

zum 01.09.2024

Die Gesellschaft zur Förderung des öffentlichen Personennahverkehrs im Landkreis Regensburg mbH (GFN) ist ein 100%iges Tochterunternehmen des Landkreises Regensburg. Sie ist vom Landkreis als Aufgabenträger damit betraut, dessen Aufgaben der Planung, Organisation und Bestellung des allgemeinen ÖPNV in dessen Namen wahrzunehmen. In Erfüllung dieser Aufgaben veröffentlicht die GFN insbesondere die Vorabbekanntmachungen und führt die Vergabeverfahren für Verkehrsleistungen im allgemeinen ÖPNV des Landkreises Regensburg durch.

Der Landkreis Regensburg ist aufgrund einer bestehender Delegationsvereinbarung mit der Stadt Regensburg für die Linie 21 zuständiger Aufgabenträger gem. Art. 8 Abs. 1 BayÖPNVG. Er bedient sich zur Erfüllung seiner Aufgaben der GFN.

Die GFN beabsichtigt die Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags für die Busverkehrsleistung der Linie 21 im Wege eines offenen Verfahrens gemäß § 15 VgV.

Gemäß Art. 7 Abs. 2 der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 und § 8a Abs. 2 PBefG wurde eine Vorabbekanntmachung für den öffentlichen Dienstleistungsauftrag im Europäischen Amtsblatt veröffentlicht (Bekanntmachungsnummer 83126-2024). Die Vorabbekanntmachung definiert die mit dem beabsichtigten Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards (§ 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG). 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 in VI. 1 auf die Beschreibung der Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des RVV und für die Standards, die die vom beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag erfassten Verkehrsleistungen zu erfüllen haben, auf das vorliegende Dokument.

Gemäß § 8a Abs. 2 Satz 2 i. V. m. § 12 Abs. 6 Satz 1 PBefG ist ein Antrag auf Erteilung einer Genehmigung für einen eigenwirtschaftlichen Verkehr mit Kraftfahrzeugen im Linienverkehr spätestens drei Monate nach Veröffentlichung der Vorabbekanntmachung im Europäischen Amtsblatt bei der zuständigen Genehmigungsbehörde zu stellen. Diese Anträge müssen die in der Vorabbekanntmachung und in dem vorliegenden Dokument beschriebenen Anforderungen erfüllen. Andernfalls ist die Genehmigung zu versagen (§ 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG). Die Aufgabenträger erwarten, dass in einem eventuellen eigenwirtschaftlichen Antrag die dauerhafte Einhaltung dieser Anforderungen über die gesamte Genehmigungslaufzeit verbindlich gemäß § 12 Abs. 1a PBefG zugesichert wird.

Dieses Dokument enthält Anforderungen zur Sicherung der ausreichenden Verkehrsbedienung. Die Genehmigung ist nach § 13 Abs. 2a Sätze 2 - 5 PBefG zu versagen, wenn der beantragte und in seinen Bestandteilen verbindlich zugesicherte Verkehr nicht mindestens dem bisherigen Verkehrsangebot entspricht und darüber hinaus von den in der Vorabbekanntmachung beschriebenen weitergehenden Anforderungen zur Sicherstellung der ausreichenden Verkehrsbedienung nicht nur unwesentlich abweicht.

Die Verkehrsleistungen der Linie 21 sind als Gesamtleistung zu erbringen. Eine Aufteilung in Lose erfolgt nicht.

Der beabsichtigte öffentliche Dienstleistungsauftrag wird Regelungen beinhalten, wonach das Verkehrsangebot, das Gegenstand dieses öffentlichen Dienstleistungsauftrags ist, innerhalb eines bestimmten Rahmens an sich ändernde Verkehrsbedürfnisse angepasst werden kann. In dem so definierten Rahmen können sich daher noch Änderungen sowohl hinsichtlich des Bestands und Verlaufs

der Linien als auch hinsichtlich des Fahrplan- und Tarifangebots sowie der Qualitätsanforderungen für diese Linien ergeben.

## **1 Zusammenarbeit**

### **1.1 Grundsätze der Zusammenarbeit**

- (1) Die GFN und das Verkehrsunternehmen verpflichten sich zu einer vertrauensvollen und partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit dem Ziel, die Verkehrsleistungen in höchstmöglicher Qualität zu erbringen.
- (2) Das Verkehrsunternehmen hat alle gesetzlichen Regelungen und Vorschriften, welche seine Leistungserfüllung betreffen, einzuhalten. Dies betrifft auch Änderungen von Regelungen und Vorschriften während der Dauer der Zusammenarbeit.
- (3) Die in diesem Dokument inkl. seiner Anlagen genannten Qualitätsanforderungen sind von dem Verkehrsunternehmen als Mindestanforderungen einzuhalten und möglichst zu übertreffen.
- (4) Die GFN ist berechtigt, die Einhaltung der verbindlich zugesicherten Anforderungen auch im eigenwirtschaftlichen Verkehr zu prüfen.

### **1.2 Verantwortlicher Ansprechpartner auf Seiten des Verkehrsunternehmens und dessen Erreichbarkeit**

- (1) Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, einen verantwortlichen Ansprechpartner (Betriebsleiter nach BOKraft oder einen verantwortlichen Ansprechpartner mit vergleichbaren Fach-, Entscheidungs- und Handlungskompetenzen) mit Mobiltelefonnummer zu benennen, der in besonderen Situationen auch kurzfristig und flexibel nach Anforderung durch die GFN während der Betriebszeiten der gegenständlichen Leistungen mit 30 Minuten Vorlauf vor Ort zur Verfügung steht.
- (2) Das Verkehrsunternehmen hat ferner sicherzustellen, dass sein Unternehmen bzw. ein Ansprechpartner mit ausreichender Entscheidungs- und Handlungskompetenz für die GFN während der üblichen Geschäftszeiten telefonisch erreichbar ist.
- (3) Bei Störungen und in Notsituationen muss der Ansprechpartner oder ein anderer entscheidungs- und handlungsbefugter Mitarbeiter des Verkehrsunternehmens für die GFN telefonisch verfügbar sein.
- (4) Der verantwortliche Ansprechpartner muss über sichere Fähigkeiten der mündlichen und schriftlichen Kommunikation in deutscher Sprache verfügen und ist der GFN bis spätestens einen Monat vor der Betriebsaufnahme schriftlich namentlich zu benennen. Personelle Veränderungen sind unverzüglich, möglichst im Voraus, mitzuteilen.
- (5) Bei geplanter Abwesenheit der genannten Person ist die GFN unverzüglich nach Bekanntwerden zu informieren und ein Vertreter zu benennen.

## **2 Gegenstand der geplanten Vergabe**

- (1) Zur Vergabe kommen Verkehrsdienstleistungen mit Kraftomnibussen auf der Linie 21 (Petzkofen – Pfakofen – Alteglofsheim – Obertraubling – Neutraubling – Regensburg).
- (2) Der Leistungsumfang (u. a. Linienverlauf, zu bedienende Haltestellen, Anforderungen an Bedienzeiten, Regelmäßigkeit und Häufigkeit der Fahrten) der geplanten Vergabe ergibt sich aus dem Fahrplan in Anlage 1.
- (3) Die Betriebsaufnahme ist für den 01.09.2024 mit einer Laufzeit bis zum 31.08.2034 (10 Jahre) vorgesehen.
- (4) Die Einhaltung des in Anlage 1 befindlichen Fahrplans sowie die in diesem Dokument inkl. seiner Anlagen festgelegten Qualitätsstandards sind während der gesamten Dauer der Zusammenarbeit auch im eigenwirtschaftlichen Verkehr zu gewährleisten. Das unternehmerische Risiko für die Einhaltung der definierten Qualitätsstandards trägt das Verkehrsunternehmen.
- (5) Die Fahrten dienen dem Jedermann- und Freizeitverkehr sowie der Schülerbeförderung.

## **3 Leistungen Betrieb**

### **3.1 Linienverlauf und Fahrplanvorgaben**

Die Linie 21 ist gemäß dem als Anlage 1 beigefügten Fahrplan zu bedienen.

### **3.2 Bedienung von Haltestellen**

Der vorgegebene Linienweg (Anlage 1) ist zwingend einzuhalten und darf nur in Sonderfällen (z. B. bei Baustellen oder Unbefahrbarkeit von Straßenabschnitten) auf dem kürzesten möglichen Weg verlassen werden.

### **3.3 Betriebsplanung und -störungen**

- (1) Der Verkehrsunternehmer hat sicherzustellen, dass die Fahrten – vorbehaltlich anderslautender Regelungen der Vergabeunterlagen – entsprechend dem Fahrplan in Anlage 1 durchgeführt werden. Verfrühte Abfahrten sind an keiner Haltestelle zulässig.
- (2) Der Verkehrsunternehmer hat durch eine gewissenhafte Planung eine pünktliche und zuverlässige Betriebsabwicklung zu gewährleisten. Der Verkehrsunternehmer hat seinen Fahrzeug- und Personaleinsatz eigenständig vorzunehmen, mit der GFN abzustimmen und so aufzubereiten, dass diese Planung in das Betriebsleitsystem der GFN (siehe Nr. 4.7) integriert werden kann. Die hierfür erforderlichen Daten hat der Verkehrsunternehmer der GFN rechtzeitig, spätestens 1 Monat vor Betriebsbeginn sowie bei Änderungen unverzüglich, unter Verwendung des entsprechenden Formblatts der GFN unaufgefordert zur Verfügung zu stellen.

- (3) Der Verkehrsunternehmer hat durch eine ausreichende Fahrzeug- und Personalreserve sicherzustellen, dass im Falle eines Fahrzeugausfalls unverzüglich die vergabegegenständlichen Leistungen weiter erbracht werden. Die Reservefahrzeuge müssen in annähernd gleicher Qualität den Anforderungen an die Regelfahrzeuge gemäß Kapitel 4 entsprechen.
- (4) Der Verkehrsunternehmer trägt dafür Sorge, dass die vereinbarte Betriebsleistung auf der Grundlage der jeweils aktuellen Umläufe, der jeweils gültigen Tarif- und Beförderungsbestimmungen sowie den nach diesem Dokument geltenden Qualitätsanforderungen in zuverlässiger und ordnungsgemäßer Weise erbracht und die ihm nach dem Personenbeförderungsgesetz obliegende Betriebs- und Beförderungspflicht (§§ 21, 22 PBefG) erfüllt wird.
- (5) Sollte es dennoch zu einer Betriebsstörung kommen, hat der Verkehrsunternehmer alle Maßnahmen zu ergreifen, um den geltenden Fahrplan so weit als möglich sicherzustellen. Reservefahrzeuge müssen schnellstmöglich zur Verfügung stehen.
- (6) Im Falle einer Betriebsstörung hat der Verkehrsunternehmer die GFN unverzüglich zu informieren. Die GFN legt zum Zwecke der Qualitätssteuerung und Fahrgastinformation den Ablauf und das Format dieser Information einheitlich fest.

#### **4 Anforderungen an die Fahrzeuge**

Fahrten, die ausschließlich an Schultagen stattfinden (Kennzeichnung „s“ oder „vF“ im Fahrplan), sind Verstärkerfahrten. Fahrten, die einen Großraumbus erfordern, sind im Fahrplan mit der Kennzeichnung „GRB“ versehen. Alle anderen Fahrten stellen den Regelbetrieb dar.

Im Regelbetrieb sind Fahrzeuge der Kategorie G, Länge 12 m bis max. 13 m, in der Bauart NF/Ü oder LE/Ü einzusetzen. Davon sind 3 Fahrzeuge mit emissionsarmem/-freiem Antrieb zu betreiben und mit dem Fahrzeugaußendesign RVV-Flagship zu versehen. Das Höchstalter von 1 Jahr und ein Kilometerstand von 50.000 km dürfen bei diesen Fahrzeugen zum Betriebsstart nicht überschritten werden.

Alle weiteren Fahrzeuge sind mit dem Fahrzeugaußendesign RVV-Flagship oder RVV-Basic zu versehen.

Für Verstärkerleistungen sind mindestens 2 Fahrzeuge der Kategorie G, Länge 12 m bis max. 13 m, in der Bauart NF/Ü oder LE/Ü mit einem Höchstalter von 3 Jahren oder einem maximalen Kilometerstand von 200.000 km bei Betriebsstart einzusetzen. Für Verstärkerleistungen dürfen Fahrzeuge aller Antriebstechniken (Anlage F.1) eingesetzt werden.

Für Verstärkerleistungen, bei denen ein Großraumbus gefordert wird, sind Fahrzeuge der Kategorie G mit einer Gesamtkapazität von mindestens 110 Personen und in der Bauart NF/Ü einzusetzen. Bei täglichen Einsätzen von nicht mehr als 2 Fahrplanstunden dürfen Großraumbusse das Höchstalter und den maximalen Kilometerstand der regulären Verstärkerfahrzeuge überschreiten.

Reservefahrzeuge sind in annähernd gleicher Qualität vorzuhalten und dürfen bei Betriebsstart ein Höchstalter von 8 Jahren und einen maximalen Kilometerstand von 800.000 km nicht überschreiten.

#### **4.1 Fahrzeugeinsatz**

- (1) Der Verkehrsunternehmer gewährleistet unter Einhaltung der Vorgaben aus Anlage 2 den Einsatz von Fahrzeugen mit angemessener Motorleistung entsprechend den topografischen und betrieblichen Gegebenheiten sowie den Fahrplanvorgaben.
- (2) Die rechtlich vorgeschriebenen sowie die in diesem Dokument inkl. seiner Anlagen festgelegten technischen Einrichtungen müssen stets funktionsfähig und betriebsbereit sein. Störungen sind unverzüglich zu beseitigen.
- (3) Die GFN hat ein Prüfrecht und kann die Einhaltung der Fahrzeuganforderungen durch Stichproben jederzeit kontrollieren.

#### **4.2 Sauberkeit und Schadensfreiheit**

- (1) Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen hinsichtlich Sauberkeit und Schadensfreiheit den unter Nr. 1.10 der Anlage 2 genannten Anforderungen entsprechen.
- (2) Die GFN hat das Recht, den Zustand des eingesetzten Fuhrparks jederzeit durch eigenes Personal oder Beauftragte im Rahmen unangekündigter stichprobenartiger Qualitätskontrollen überprüfen zu lassen. Die Prüfung umfasst den allgemeinen Zustand, den technischen Zustand und die Sauberkeit. Entspricht ein Fahrzeug nicht den in diesem Dokument inkl. seiner Anlagen genannten Anforderungen, kann die GFN verlangen, dass das Fahrzeug nicht mehr zur Erbringung der vergabegegenständlichen Leistungen eingesetzt wird.

#### **4.3 Vertriebstechnik und operative Dienstleistungen der GFN**

- (1) Der Verkehrsunternehmer ist zur Teilnahme am rechnergesteuerten Betriebsleitsystem (ITCS) der GFN verpflichtet. Die GFN stellt die hierfür erforderlichen Endgeräte in den Fahrzeugen zur Verfügung. Siehe hierzu auch Nr. 1.8.11 (ITCS-Grundausstattung) der Anlage 2.
- (2) Das ITCS ermöglicht die Planung, Steuerung und Disposition des gesamten Busverkehrs, die Kommunikation zwischen den Busfahrern, produziert Echtzeitdaten zur Fahrgastinformation, ermöglicht die Beeinflussung von Lichtsignalanlagen, erleichtert die Anschlusssicherung, unterstützt den Busfahrer bei der Navigation und hat eine Vertriebsfunktion. Vor diesem Hintergrund verpflichtet sich der Verkehrsunternehmer, eine zuverlässige und korrekte Bedienung sowie Datenversorgung des ITCS sicherzustellen.
- (3) Die GFN behält sich vor, eine Prüfung der Fahrausweise auch über die Bordtechnik durchführen zu lassen.
- (4) Für die Nutzung und Bereitstellung der erforderlichen ITCS-Infrastruktur und Hardware sowie für etwaige notwendige operative Dienstleistungen der GFN wird ein angemessenes Entgelt seitens der GFN erhoben. Einzelheiten hierzu werden in einem separaten Vertrag zwischen Verkehrsunternehmen und GFN geregelt.

#### **4.4 Abstellen der Fahrzeuge**

Der Verkehrsunternehmer hat für das Abstellen seiner eingesetzten Fahrzeuge Flächen zu nutzen, die hierfür geeignet sind und den gesetzlichen Anforderungen des Umwelt- und Emissionsschutzes entsprechen. Die Zustimmung der betreffenden Gemeinde ist, soweit erforderlich, einzuholen.

### **5 Anforderungen an das Fahrpersonal**

#### **5.1 Rechtliche Anforderungen**

- (1) Das Fahrpersonal muss über eine gültige EU-Fahrerlaubnis der Klasse D oder DE verfügen. Ferner muss das Fahrpersonal die Befähigung zur Durchführung der gewerblichen Personenbeförderung gemäß BKrFQG einschließlich dort vorgesehener Weiterbildungen nachweisen.
- (2) Der Verkehrsunternehmer ist für die Überwachung, Einhaltung und Dokumentation der rechtlichen Anforderungen in diesem Kapitel verantwortlich. Fahrpersonal, das die genannten Anforderungen nicht erfüllt, darf nicht im Fahrbetrieb eingesetzt werden.

#### **5.2 Sozialstandards**

- (1) Der Verkehrsunternehmer garantiert die Beachtung aller arbeits- und sicherheitsrechtlichen Standards in seinem Betrieb.
- (2) Insbesondere stellt der Verkehrsunternehmer die Einhaltung der gesetzlich vorgeschriebenen Lenk- und Ruhezeiten für das Fahrpersonal sicher.
- (3) Der Verkehrsunternehmer hat das Fahrpersonal auf der Grundlage schriftlicher Arbeitsverträge zu beschäftigen. Er übermittelt der GFN auf Anforderung eine Liste der bei ihm für die verga-begegenständlichen Leistungen beschäftigten Arbeitnehmer.
- (4) Die Vergütung des Fahrpersonals muss mindestens in der Höhe des Grundstundenlohns der Entgeltgruppe 2a des jeweils geltenden Lohntarifvertrages für alle gewerblichen Arbeitnehmer des privaten Omnibusgewerbes in Bayern, abgeschlossen zwischen dem Landesverband Bayerischer Omnibusunternehmen e.V., Georg-Brauchle-Ring 91, 80992 München, und der Vereinigten Dienstleistungsgewerkschaft – ver.di, Landesbezirk Bayern, Schwanthalerstraße 64, 80336 München, zuzüglich der Zuschlagsregelungen des Tarifvertrages und zuzüglich eines Zuschlags von mindestens 2 Euro je bezahlter Arbeitsstunde betragen. Während der Ausführungslaufzeit hat der Verkehrsunternehmer tarifliche Änderungen nachzuvollziehen. Der Verkehrsunternehmer weist gegenüber der GFN die Umsetzung dieser Vorgaben auf Verlangen nach.

#### **5.3 Betriebliche Anforderungen**

- (1) Kompetenzen des Fahrpersonals:

- a. *Sprachkompetenz*: Das im Fahrdienst eingesetzte Personal muss die deutsche Sprache in Wort und Schrift mindestens auf dem GER-Niveau B1 beherrschen. Im Falle von Fahrgastbeschwerden kann von der GFN ein entsprechender Nachweis verlangt werden.
  - b. *Fahrplan- und Tarifkenntnis*: Das Fahrpersonal kann den Fahrgästen sämtliche beförderungsrelevanten Auskünfte im Verkehrsraum der Leistungserbringung erteilen, insbesondere zu Fahrplan und Tarif. Das Fahrpersonal kennt die Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen der GFN sowie des RVV.
  - c. *Orts- und Streckenkenntnisse im Verkehrsraum*: Das Fahrpersonal kennt den Linienweg und die wesentlichen öffentlichen und privaten Ziele im Linienverlauf und kann den Fahrgästen Auskunft geben, insbesondere zur Erreichbarkeit wichtiger Ziele, wie etwa Bahnhöfen, Sehenswürdigkeiten, Krankenhäusern oder Verwaltungs- bzw. Gerichtsgebäuden.
- (2) An das Verhalten des Fahrpersonals werden folgende Anforderungen gestellt:
- a. Kundenfreundliches und serviceorientiertes Verhalten. Dies umfasst insbesondere die höfliche und den Erfordernissen des Kundendienstes entsprechende Behandlung der Fahrgäste.
  - b. Besondere Rücksichtnahme auf minderjährige und mobilitätseingeschränkte Fahrgäste werden erwartet. Mobilitätseingeschränkten Fahrgästen ist bei Bedarf aktiv Hilfe zu leisten.
  - c. Kinder und Jugendliche dürfen in der Dunkelheit oder bei extremer Witterung, auch bei fehlendem Fahrschein, nicht von der Beförderung ausgeschlossen werden.
- (3) An das Fahrverhalten werden folgende Anforderungen gestellt:
- a. Ausgeglichene und vorausschauende Fahrweise.
  - b. Vermeidung ruckartigen Anfahrens und plötzlichen Abbremsens (Ausnahmen nur in Gefahrensituationen). Bei Beförderung älterer oder anderweitig in ihrer Mobilität eingeschränkter Personen ist in besonderer Weise darauf zu achten, dass Stürze oder Gefährdungen vermieden werden, insbesondere beim An- und Abfahren von Haltestellen.
- (4) Das Fahrpersonal erfüllt insbesondere folgende weitere Verpflichtungen:
- a. Beachtung der Vereinbarung über die Behandlung der Fahrgeldeinnahmen.
  - b. *Voraussetzung für Berichte und Meldungen des Verkehrsunternehmers an die GFN*: Meldung besonderer Vorkommnisse wie Unfälle, Betriebsstörungen und Beschwerden der Fahrgäste an den Betriebsleiter des Verkehrsunternehmers. Gravierende Vorkommnisse (insbesondere Unfälle mit Schwerverletzten oder mit Todesfolge, tätlicher Angriff auf Fahrgäste oder Fahrpersonal) sind unverzüglich zu melden.
  - c. Zuverlässige und korrekte Bedienung des ITCS.

- (5) Bei Fahrpersonal, das grob oder wiederholt gegen die unter Absatz 1 bis 4 genannten Anforderungen verstößt, kann die GFN die Abberufung aus dem Fahrdienst auf den vergabegegenständlichen Fahrten verlangen.

#### 5.4 Schulungen

- (1) Für das vom Verkehrsunternehmer im Fahr- und Vertriebsdienst einzusetzende Personal wird eine besondere Qualifizierung in Bezug auf die Fachkompetenz und die Serviceorientierung verlangt. Der Verkehrsunternehmer darf Personal ohne eine solche Qualifizierung auf der vergabegegenständlichen Linie auch nicht aushilfs- oder ersatzweise einsetzen. Es wird angestrebt, dass das im Fahrdienst eingesetzte Personal die Grundqualifikation oder Weiterbildung nach dem Berufskraftfahrer-Qualifizierungsgesetz absolviert haben muss.
- (2) Der Verkehrsunternehmer übernimmt und unternimmt alle erforderlichen Maßnahmen der Ausbildung und Schulung des im Fahrdienst eingesetzten Personals, damit die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Kundenkontakt, insbesondere das Fahrpersonal, die an sie gestellten Anforderungen (Nr. 5.3) erfüllen.
- (3) Darüber hinaus haben alle im vergabegegenständlichen Linienverkehr eingesetzten Personen des Fahrpersonals folgende Schulungen in Sachen Tarif und Kundendienst zu besuchen:
- a) *Vor Betriebsaufnahme*: Grundsicherung für gesamtes Fahrpersonal. Umfang: 2-mal halbtägig, nicht länger als 1 Jahr vor Betriebsbeginn zurückliegend.
  - b) *Auffrischungsschulung*: 1-mal jährlich in den Folgejahren. Umfang: je ein halber Tag.
- (4) Die Schulungen müssen durch Personen erfolgen, die durch entsprechende Lehrgänge zur Durchführung von Schulungen mit obenstehenden Inhalten befähigt sind.
- (5) Als Schulungsnachweise sind Teilnehmerlisten (Datum, Dauer, Inhalt, Teilnehmer) zu führen, die der GFN auf Wunsch vorzulegen sind. Die GFN behält sich das Recht zur Teilnahme an den Schulungen vor.
- (6) Nach Betriebsaufnahme neu eingestelltes Fahrpersonal hat den genannten Anforderungen zu entsprechen und darüber hinaus an den nächstmöglichen Schulungen teilzunehmen (spätestens aber zwei Monate nach Betriebseintritt). Durch eine innerbetriebliche Information der neu eingestellten Mitarbeiter gewährleistet der Verkehrsunternehmer, dass diese bis zur Teilnahme an der Grundsicherung eine ausreichende Tarif-, Fahrplan- und Linieneinweisung erhalten.

#### 5.5 Kleidung

Ein gepflegtes Erscheinungsbild wird vorausgesetzt. Der Verkehrsunternehmer hat dafür Sorge zu tragen, dass die Fahrer/innen ordentlich, angemessen und stets sauber gekleidet sind.

## **6 Weiterentwicklung des Fahrplans**

- (1) Die Verwaltung und Aktualisierung der Fahrpläne ist Sache der GFN.
- (2) Die Weiterentwicklung des Fahrplans umfasst mögliche Zu-, Um- und Abbestellungen. Der Verkehrsunternehmer ist gehalten und berechtigt, die GFN auf etwaige negative Folgen der Zu-, Um- oder Abbestellungen hinzuweisen und Alternativvorschläge zu unterbreiten.

## **7 Fahrgastzählungen und -befragungen**

- (1) Auf der vergabegegenständlichen Linie kann die GFN oder von ihr beauftragte Dritte Fahrgastzählungen/-befragungen durchführen und/oder die Erhebung zum Nachweis tatsächlich durchgeführter Bedarfsfahrten veranlassen.
- (2) Der Verkehrsunternehmer hat etwaige Fahrgastzählungen durch die GFN oder von ihm beauftragte Dritte zu unterstützen. Insbesondere stellt er Fahrzeugeinsatz- und Umlaufpläne unentgeltlich zur Verfügung und gewährt jederzeit ungehinderten und entgeltfreien Zugang zu seinen Fahrzeugen für das Erhebungspersonal.
- (3) Auf Anforderung durch die GFN sind anlassbezogene Ein- und Aussteigerzählungen durch das Fahrpersonal des Verkehrsunternehmers durchzuführen. Eine gesonderte Vergütung findet nicht statt.

## **8 Haltestellen**

- (1) Die Einrichtung der Haltestellen inklusive der Haltestellenmasten und Fahrplankästen ist Aufgabe des Verkehrsunternehmers.
- (2) Für die Wartung der Haltestellenmasten, Haltestellenschilder und Fahrplankästen sowie Aktualisierung der Fahrplanaushänge ist der Verkehrsunternehmer zuständig.
- (3) Die Einrichtung von Ersatzhaltestellen im Falle von Umleitungen und/oder Baumaßnahmen obliegt dem Verkehrsunternehmer auf dessen Kosten.
- (4) Dem Verkehrsunternehmer ist es nicht gestattet, an den Haltestellenmasten, Fahrplankästen und/ oder den Unterständen für das eigene oder für fremde Unternehmen zu werben.
- (5) Stellt der Verkehrsunternehmer Beschädigungen oder Verunreinigungen an der in der Verantwortung des Verkehrsunternehmers stehenden Haltestelleneinrichtung fest, sind diese unverzüglich zu beseitigen und der GFN zu melden.
- (6) Der Fahrplanaushang obliegt dem Verkehrsunternehmer und hat nach den Format- und Design-Vorgaben der GFN zu erfolgen. Bei unterjährigen Fahrplanänderungen müssen die Aushangfahrpläne zum Zeitpunkt des Inkrafttretens ausgetauscht werden, ansonsten erfolgt der Austausch jeweils rechtzeitig zum allgemeinen jährlichen Fahrplanwechsel. Auch für den Fall, dass sich keine Änderungen ergeben, ist einmal jährlich ein neuer Fahrplan auszuhängen.

- (7) Haltestellen und Aushänge sind vom Verkehrsunternehmer mindestens einmal jährlich zu kontrollieren (Beschädigung, fester Stand, Erkennbarkeit). Schäden und Verschmutzungen sind unverzüglich zu beheben, Schmierereien und Fremdaufkleber zu beseitigen. Unleserliche Fahrpläne oder sonstige Fahrgastinformationen sind umgehend auszutauschen.

## **9 Marketing, Werbung, Medienarbeit und Fahrgastinformation**

- (1) Marketing, Medienarbeit und Fahrgastinformation außerhalb der Fahrzeuge des Verkehrsunternehmers erfolgen ausschließlich durch die GFN oder durch sie beauftragte Dritte.
- (2) Der Verkehrsunternehmer ist verpflichtet, den Fahrgästen das von der GFN zur Verfügung gestellte Marketing- und Fahrgastinformationsmaterial in seinen Fahrzeugen kostenlos zur Verfügung zu stellen.
- (3) Der Verkehrsunternehmer darf an und in den eingesetzten Fahrzeugen Fremd- und Eigenwerbung nur in Abstimmung mit der GFN anbringen. Die Werbeinhalte dürfen nicht gegen die Interessen der GFN bzw. der Aufgabenträger oder gegen die allgemein anerkannten Normen von Moral und Ethik verstoßen. Zudem ist Werbung für Tabakwaren sowie jugendgefährdende Werbung nicht zulässig.

## **10 Beschwerdemanagement**

- (1) Die GFN ist für die Umsetzung des Beschwerdemanagements zuständig. Sie kann sich hierfür der RVV GmbH bedienen.
- (2) Der Verkehrsunternehmer hat am Beschwerdemanagement der GFN nach Maßgabe der Absätze 3 und 4 mitzuwirken.
- (3) Im Rahmen des Beschwerdemanagements muss der Verkehrsunternehmer eingehende mündliche oder schriftliche Beschwerden unverzüglich, spätestens aber innerhalb von zwei Werktagen, an die GFN melden. Dies gilt auch für Kundenanliegen, die direkt beim Fahrpersonal vorgebracht werden.
- (4) Die GFN kann verlangen, dass der Verkehrsunternehmer Stellungnahmen zu Kundenbeschwerden, welche die Erfüllung der Anforderungen dieses Dokuments durch den Verkehrsunternehmer betreffen, innerhalb einer Woche nach Eingang der Kundenbeschwerde beim Verkehrsunternehmer bearbeitet und per E-Mail an die GFN sendet.
- (5) Die Beantwortung von Kundenanliegen erfolgt ausschließlich durch die GFN.

## **11 Fundsachen**

- (1) Das Fundsachenmanagement obliegt dem Verkehrsunternehmer. Alle Fundsachen sind durch den Verkehrsunternehmer zu verwalten und zu lagern.

- (2) Über Fundsachen mit einem geschätzten Wert von über 100 Euro ist die GFN unverzüglich per E-Mail zu informieren. Der Verkehrsunternehmer hat eine Dokumentation der Fundsachen mit einem geschätzten Wert von über 25 Euro zu führen.
- (3) Das Verlangen von Finderlohn entsprechend § 971 BGB ist nicht zulässig.
- (4) Die Fundsachen sind mindestens einen Monat ab dem Fundtag aufzubewahren. Nach spätestens zwei Monaten ab dem Fundtag sind die Fundsachen dem Fundbüro in Regensburg zu übergeben.

## **12 Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen**

Der Verkehrsunternehmer wendet die jeweils geltenden Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des RVV an, siehe Anlage 3 bzw. <https://www.rvv.de/Befoerederungsbedingungen-Tarifbestimmungen>.

## **13 Vertrieb**

- (1) Der Verkehrsunternehmer ist für den Fahrscheinvertrieb und die Fahrscheinkontrollen in den Fahrzeugen zuständig. Die GFN ist berechtigt, Fahrausweis- und Bestandskontrollen durchzuführen. Sie kann sich hierfür der RVV GmbH bedienen.
- (2) Die erforderlichen Verkaufsgeräte (Fahrscheindrucker) sowie Fahrausweise und Abrechnungsvordrucke werden von der GFN bereitgestellt.
- (3) Fahrgäste ohne gültigen Fahrschein dürfen grundsätzlich nicht befördert werden. Ausnahmen bedürfen der vorherigen Zustimmung der GFN.
- (4) Es dürfen nur Fahrausweise des RVV aus dem jeweils aktuellen Ticketsortiment ausgegeben werden.
- (5) Im Falle eines Druckerausfalls werden Notfahrausweise, die dem Verkehrsunternehmer von der GFN gestellt werden, verkauft. Der Ausfall ist der GFN unverzüglich mitzuteilen.

## **14 Fahrgeldsicherung und -meldung**

- (1) Der Verkehrsunternehmer ist für die Fahrgeldsicherung in seiner Betriebsstätte und in den Fahrzeugen verantwortlich.
- (2) Die Fahrgeldmeldung erfolgt über das ITCS an die GFN.
- (3) Für Fehlbeträge, die sich aus der Abrechnung über den Fahrausweisverkauf ergeben, haftet der Verkehrsunternehmer.

## **15 Qualitätssicherung**

### **15.1 Systematik der Qualitätssicherung**

- (1) Die in diesem Dokument dargestellten Mindestanforderungen sind sowohl von dem Verkehrsunternehmer als auch ggf. von den vom Verkehrsunternehmer beauftragten Subunternehmern einzuhalten.
- (2) Der Verkehrsunternehmer berichtet über die tatsächlich von ihm erbrachte Leistungsqualität durch die in Kapitel 15.2 genannten Berichte.

### **15.2 Berichts- und Dokumentationspflichten**

- (1) Der Verkehrsunternehmer muss jeweils bis zum dritten Werktag eines Monats für den Vormonat die ausgefallenen Fahrten, die verfrühten Fahrten sowie die Fahrten mit einer Verspätung von mehr als 15 Minuten der GFN unter Angabe der jeweiligen Gründe (Fremd-/Eigenverschulden) melden (Bericht Mehr-/Minderleistungen gemäß Formblatt der GFN).
- (2) Der Verkehrsunternehmer ist darüber hinaus verpflichtet, der GFN den Bericht über Mehr-/Minderleistungen (Formblatt der GFN) anlassbezogen zur Verfügung zu stellen. Der Bericht ist der GFN – sofern im Folgenden nicht ausdrücklich etwas anderes verlangt wird – in digitaler Form per E-Mail im Word-Dateiformat zu übermitteln.
- (3) Vorrangig ausgefallene Fahrten sowie weitere gravierende Vorfälle, z. B. Unfälle, Personenschäden im Bus etc., sind der GFN unverzüglich, sobald sie absehbar bzw. bekannt geworden sind, zu melden.
- (4) Bei Fahrzeugen sind u. a. die gesetzlich vorgesehenen Untersuchungen, Beschädigungen, durchgeführten Instandhaltungsmaßnahmen und Umbauten zu dokumentieren.
- (5) 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.
- (6) Der Verkehrsunternehmer hat der GFN auf Wunsch Einsicht in die Dokumentation zu gewähren.

### **15.3 Stichprobenartige Qualitätskontrollen**

- (1) Die GFN behält sich vor, jederzeit ohne Voranmeldung offene oder verdeckte Kontrollen bezüglich der Einhaltung der in diesem Dokument definierten Qualitätsanforderungen durchzuführen.
- (2) Der Verkehrsunternehmer hält sein Personal an, kooperativ an den Kontrollen der GFN mitzuwirken.

- (3) Werden derartige Kontrollen durchgeführt, wird von den prüfenden Personen im Anschluss an die Kontrolle ein Bericht angefertigt. Der Bericht enthält Feststellungen zur Erfüllung der jeweiligen Pflichten durch den Verkehrsunternehmer und benennt bei Nicht- oder Schlechterfüllung die einschlägigen Beweismittel. Der Bericht wird dem Verkehrsunternehmer zur Kenntnis gebracht und ihm Gelegenheit zur Stellungnahme gegeben.

## **16 Anlagen**

- Anlage 1: Fahrplan
- Anlage 2: Optionaler Fahrplan ab 01.09.2024 für Montag - Freitag
- Anlage 3: Ausschreibungsunterlage – Fahrzeuge
- Anlage 4: Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des Regensburger Verkehrsverbundes