

Anlage 5a – Anforderungskatalog für Verkehrsleistungen

Mit dem öffentlichen Dienstleistungsauftrag sind insbesondere die nachstehend dargestellten Anforderungen an die zu erbringenden Verkehrsleistungen verbunden:

1. Fahrzeugeinsatz

Das Verkehrsunternehmen und die von ihm beauftragten Subunternehmer setzen zur Erfüllung der Leistungsverpflichtungen dieses Vertrages ausschließlich Niederflur-Fahrzeuge ein, die den gesetzlichen Anforderungen hinsichtlich technischer Sicherheit und den allgemeinen Anforderungen an Komfort und Erscheinungsbild entsprechen.

Der Zustand der Fahrzeuge wird hinsichtlich ihrer technischen Funktionsfähigkeit gemäß den gesetzlichen Vorgaben regelmäßig und vollständig überwacht.

Das Äußere der Fahrzeuge hat einen ansehnlichen, sauberen und gleichmäßig gepflegten Eindruck zu erwecken. Der Zustand der Fahrzeuge innen hat täglich zu Dienstbeginn sauber zu sein. Verschmutzungen, die im laufenden Betrieb entstehen, werden so schnell wie möglich beseitigt.

Alle Fahrleistungen sind mit Fahrzeugen zu erbringen, die dem „Anforderungskatalog für den Fahrzeugeinsatz“ (Anlage 3b) entsprechen. Über die dort genannten Anforderungen hinaus sind alle Fahrzeuge unter Einhaltung der diesbezüglichen datenschutzrechtlichen Bestimmungen mit einer Videoüberwachungsanlage auszurüsten.

Die Fahrzeuge müssen per Sprechfunk mit der Leitstelle verbunden sein. Die Fahrzeuge müssen per Datenübertragung an das ITCS (siehe Punkt 3.) angeschlossen sein.

Mindestens 10 % der eingesetzten Fahrzeuge müssen mit automatischen Fahrgastzählgeräten ausgestattet sein.

Das Durchschnittsalter der eingesetzten Fahrzeugflotte darf 8 Jahre nicht überschreiten. Mindestens 60 % des Fuhrparks müssen bei Betriebsaufnahme der Abgasnorm Euro5/EEV oder höher entsprechen. Spätestens ab dem Jahr 2022 müssen alle Fahrzeuge des Fuhrparks der Abgasnorm Euro5/EEV oder höher entsprechen.

Ausnahmen von den vorstehend genannten Anforderungen sind nur nach Absprache zwischen den Aufgabenträgern und dem Auftragnehmer bei solchen Verkehren zugelassen, die vorrangig dem Schülerverkehr dienen.

Zur Vermeidung von Fahrtausfällen ist eine hinreichend dimensionierte Fahrzeugreserve vorzuhalten, damit planmäßige und übliche Stand- und Ausfallzeiten kompensiert werden können.

2. Anforderungen an das Fahr- und Servicepersonal

Das Verhalten des Fahr- und Servicepersonals gegenüber dem Fahrgast soll freundlich und zuvorkommend sein. Das Fahr- und Servicepersonal soll stets hilfsbereit, besonnen und kundenfreundlich handeln.

Anlage 5a – Anforderungskatalog für Verkehrsleistungen

Das äußere Erscheinungsbild soll gekennzeichnet sein durch gepflegte Kleidung sowie eine den Kundenerwartungen entsprechende persönliche Erscheinung.

Die Beherrschung der deutschen Sprache ist erforderlich. Beförderungsbezogene Dialoge müssen verständlich geführt werden.

Das Fahr- und Servicepersonal soll über notwendige Kenntnisse in allen beförderungsbezogenen Fragen wie Tarif, Vertrieb, Fahrplan und Fahrbetrieb verfügen. Darüber hinaus sind hinreichende Ortskenntnisse erforderlich.

3. Betriebsabwicklung

Das Verkehrsunternehmen muss zum Zeitpunkt der Betriebsaufnahme und während der gesamten Dauer der Verkehrserbringung über jeweils mindestens einen Betriebshof in Leverkusen und im Rheinisch-Bergischen Kreis verfügen, um dort sämtliche Fahrzeuge abzustellen und die erforderlichen Reparatur-, Wartungs-, Betankungs- und Reinigungsarbeiten durchführen zu können.

Das Verkehrsunternehmen betreibt eine Leitstelle im Gebiet des Verkehrsverbundes Rhein-Sieg auf der Basis eines Intermodal Transport Control Systems (ITCS). Anhand des ITCS können aktuelle Fahrzeugstandorte erfasst und Fahrplanabweichungen berechnet werden. Die Erkenntnisse aus den ITCS-Daten werden zur Betriebssteuerung (insb. Störungsmanagement, Anschlusssicherung) und zur dynamischen Fahrgastinformation (siehe Punkt 7.) verwendet. An das ITCS sind sämtliche für die Auftragsbringung eingesetzte Fahrzeuge des Verkehrsunternehmens (inkl. Subunternehmen) anzuschließen. Die Leitstelle ist während der fahrplanmäßigen Betriebszeiten zu besetzen.

Der jeweils gültige Fahrplan ist auf allen Linien einzuhalten. Im Falle unvermeidbarer Fahrtausfälle soll zeitnah ein Ersatzverkehr eingerichtet werden. Zu diesem Zweck wird im Rahmen der betrieblichen Erfordernisse an den Standorten in Leverkusen und im Rheinisch-Bergischen Kreis eine Einsatzreserve (Fahrzeuge und Personal) bereitgehalten.

4. Vertrieb und Kundenberatung

Das Verkehrsunternehmen betreibt Verkaufs- und Beratungsstellen an den Busbahnhöfen in Leverkusen Mitte, Leverkusen-Opladen und Bergisch Gladbach (Öffnungszeiten Mo-Fr täglich mind. 10 Std., Sa mind. 5 Std.). Dort erhält der Kunde die gesamte Fahrausweis-Angebotspalette und eine umfassende verbundweite Beratung zu Fahrplan, Liniennetz und Tarif. Zusätzlich werden Reklamationen angenommen und Fahrpläne sowie sonstiges Informationsmaterial bereitgehalten.

Um den Kunden eine über die Verbundgrenzen hinausgehende umfassende Mobilitätsleistung zum öffentlichen Verkehr anbieten zu können, soll in den Verkaufs- und Beratungsstellen nach Möglichkeit auch der Vertrieb von DB-Fernverkehrstickets angeboten werden. Hierzu sind vertragliche Regelungen mit der DB zu treffen.

Zur verbundweiten Fahrgastinformation hinsichtlich Fahrplan, Liniennetz und Tarif betreibt das Verkehrsunternehmen auch eine Internetseite sowie eine Telefonauskunft. Die Telefonauskunft ist

Anlage 5a – Anforderungskatalog für Verkehrsleistungen

während der gesamten Betriebszeit verfügbar. Das Verkehrsunternehmen kann zur Sicherstellung der zugesicherten Besetzungszeiten auch auf Dritte zurückgreifen.

Im Fahrzeug findet der Verkauf von Fahrkarten des Bartarifs (Einzel-, Mehrfahrten- und Tagestickets) und von Wertmarken für Zeitkarten (Wochen- und Monatstickets) über den Fahrer statt. Als Zahlungsmittel wird neben Bargeld auch die Geldkarte akzeptiert.

Vertriebsvorgaben des VRS werden vom Verkehrsunternehmen umgesetzt. Dies bezieht sich insbesondere auf die Einrichtung neuer Vertriebswege oder den Einsatz neuer Vertriebsmedien (z.B. HandyTicket, Onlineshop) sowie auf Maßnahmen zur Fälschungssicherheit.

5. Fahrausweiskontrollen

Die Fahrausweise werden in den Fahrzeugen grundsätzlich beim Einstieg durch das Fahrpersonal kontrolliert. Ergänzend führt das Verkehrsunternehmen Fahrausweiskontrollen durch gesondertes Kontrollpersonal durch. Bezüglich der gesonderten Fahrausweiskontrollen wird die Kontrolle von 0,5 % der Fahrgäste angestrebt.

Zur Kontrolle von Fahrausweisen, die mittels elektronischer Chipkarten oder mit dem Sicherheitsmerkmal „Barcode“ ausgegeben werden, sind ein Einstiegskontrollsystem und ein mobiles Kontrollsystem für die gesonderten Fahrausweiskontrollen vorzuhalten, welche diese Tickets automatisiert prüfen können.

6. Haltestellenausstattung

Haltestellen werden vom Verkehrsunternehmen gemäß den gesetzlichen Vorgaben gekennzeichnet und mit dem Haltestellennamen versehen.

Zur Fahrgastinformation werden Aushangfahrpläne und Tarifhinweise angebracht. Aushangfahrpläne enthalten neben der Liniennummer, der Fahrtrichtung, dem Haltestellennamen und den Abfahrtszeiten auch den Linienverlauf und ein Gültigkeitsdatum („gültig ab“). Tarifhinweise richten sich nach den verbundeinheitlichen Standards. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass sich die Fahrgastinformation in einem stets aktuellen und gut lesbaren Zustand befindet.

An gemeinsam mit den Aufgabenträgern ausgewählten Standorten in den Gebieten der Stadt Leverkusen und des Rheinisch-Bergischen Kreises errichtet und betreibt das Verkehrsunternehmen ca. 100 Abfahrtsanzeiger mit Echtzeitinformationen (siehe Punkt 7).

7. Dynamische Fahrgastinformation

Das Verkehrsunternehmen stellt den Fahrgästen unternehmensbezogene dynamische Fahrgastinformationen auf Basis von Echtzeitprognosen auf unterschiedlichen Informationskanälen zur Verfügung (u.a. Abfahrtsanzeiger an Haltestellen, Internet, Handy-Apps).

Anlage 5a – Anforderungskatalog für Verkehrsleistungen

Das Verkehrsunternehmen stellt auf Basis der branchenüblichen technischen Standards (VDV-Schriften 453 und 454) Informationen zu seinem Leistungs- und Fahrplanangebot inkl. Echtzeitinformationen der regionalen Koordinierungsstelle im VRS (RKS) sowie der zentralen Koordinierungsstelle NRW (ZKS) zur Verfügung, damit die vorhandenen Informationen auch in verbund- oder landesweiten Fahrplanauskunftssystemen und in dynamischen Fahrgastinformationssystemen anderer Betreiber zur Verfügung stehen. Umgekehrt nutzt das Verkehrsunternehmen auch auf diesen Standards basierende Fahrplan- und Echtzeitinformationen von anderen Betreibern zur Anzeige in seinen eigenen Fahrgastinformationssystemen.

8. Besondere Serviceleistungen

Fahrräder und Hunde können in den Fahrzeugen zu den im VRS bzw. VRR vereinbarten tariflichen Konditionen mitgenommen werden.

Der Kunde kann über das Fahrpersonal und die Leitstelle ein Taxi zu seiner Ausstiegshaltestelle bestellen lassen.

Im Rahmen der versicherungsrechtlichen Grenzen bietet das Verkehrsunternehmen seinen Fahrgästen nach 20 Uhr den Ausstieg auch zwischen zwei Haltestellen an.

Das Verkehrsunternehmen betreibt in Leverkusen und im Rheinisch-Bergischen Kreis jeweils ein Fundbüro für in den Fahrzeugen und Anlagen des Unternehmens vorgefundene Fundsachen.

9. Weitergabe von betrieblichen Informationen für Planungszwecke

Für Zwecke der Fortentwicklung des ÖPNV-Angebotes stellt das Verkehrsunternehmen den Aufgabenträgern als Planungsgrundlage die von den Aufgabenträgern als erforderlich definierten und in seinem Betrieb vorhandenen Daten auf Anforderung unentgeltlich zur Verfügung. Dies bezieht sich insbesondere auf Fahrgastzahlen und Fahrverlaufsdaten.