

**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**

für Buslinien im Linienbündel 2 im Landkreis Erlangen-Höchstadt

Aufgabenträger

Landratsamt Erlangen-Höchstadt
Nägelsbachstraße 1
91052 Erlangen

Erlangen, 24.10.2024

Inhaltsverzeichnis

1. Erläuterungen zum Dokument.....	2
2. Leistungsumfang und Leistungsänderungen	3
2.1 Fahrpläne	3
2.2 Anforderungen an die Durchführung des Rufbus-Verkehrs	3
2.3 Angebotsänderungen.....	6
2.4 Duldung von anderen Verkehren	7
3 Fahrzeuge	8
3.1 Sauberkeit.....	9
3.2 Barrierefreiheit.....	9
3.3 Platzangebot	9
3.4 Bedarfsverkehr (Rufbus)	10
3.5 Haltewunschtasten und Halteeinrichtungen	10
3.6 Rechnergestütztes Betriebsleitsystem und Teilnahme an DEFAS Bayern	11
3.7 Fahrplandatenlieferungen an VGN GmbH und DEFAS Bayern.....	11
3.8 Vorrichtung zur Beeinflussung von Lichtsignalanlagen (LSA).....	12
3.9 Werbung	12
3.10 Fahrzeugalter.....	13
3.11 Umwelanforderungen.....	13
3.12 Anforderungen mobilitätseingeschränkter Fahrgäste und Mitnahmemöglichkeiten ...	13
3.13 Fahrgastinformation	13
3.14 Heizung/Kühlung, Dachluke	14
3.15 Kommunikation	14
3.16 Erscheinungsbild.....	15
3.17 Komfort und Qualität	15
3.18 Weitere Anforderungen	15
4 Haltestellen	17
5 Fahrpersonal	18
6 Tarif, Vertrieb, Sortiment, Kontrollen.....	20
6.1 Tarifierung und Verbundintegration.....	20
6.2 Elektronischer Fahrscheindrucker / Sortiment	20
6.3 Entwerfer.....	21
6.4 Verbundpassausstellung	21
6.5 Fahrausweiskontrollen	21
6.6 Vertriebsanreizregelung	21
6.7 eTicketing.....	22
7 Durchführung der Verkehrsleistung	24
7.1 Ersatzbeförderung und Betriebsleitstelle	24
7.2 Beschwerdemanagement.....	24
7.3 Anschlüsse.....	24
7.4 Betrieb, Verspätungs- und Störfallmanagement	24
7.5 Fundsachen	27
7.6 Fahrgastzählungen.....	27
8 Anlagen.....	28

1. Erläuterungen zum Dokument

Der Landkreis Erlangen-Höchstadt (Aufgabenträger und damit zugleich zuständige Behörde i.S.d. Verordnung (EG) Nr. 1370/2007) beabsichtigt, die wettbewerbliche Vergabe von öffentlichen Dienstleistungsaufträgen über öffentliche Personenverkehrsdienste im Linienbündel 2 vorzunehmen.

Der Zuschnitt des Linienbündels ist im aktuellen Nahverkehrsplan des Landkreises Erlangen-Höchstadt dargestellt.

Der Aufgabenträger hat entsprechend Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 eine Vorabbekanntmachung für den öffentlichen Dienstleistungsauftrag im EU-Amtsblatt veröffentlicht. Diese definiert gemäß § 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG die mit dem beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards.

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 5.1.2 „Zusätzliche Informationen“ unter Punkt C) zur Beschreibung der Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards auf das vorliegende Dokument.

Dieses ergänzende 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 5.1.2 der vorgenannten Veröffentlichung.

Zu den Fristen für eigenwirtschaftliche Genehmigungsanträge wird auf die Angaben in der Vorabbekanntmachung im Abschnitt 5.1.2 unter Punkt A verwiesen.

2. Leistungsumfang und Leistungsänderungen

Die Laufzeit des Linienbündels beginnt am 14.12.2026 und endet am 31.08.2036.

Diese Vorabbekanntmachung umfasst alle Linien des Linienbündels 2:

Linien-Nr. (VGN)	Von	Nach
202	Erlangen	Rezelsdorf
202 E	Erlangen	Weisendorf
246	Herzogenaurach	Höchstadt
251	Adelsdorf	Rezelsdorf

Den Verkehrsunternehmen wird empfohlen, sich vorab intensiv mit den betrieblichen und verkehrlichen Bedingungen vor Ort vertraut zu machen.

Die Einhaltung der in Anlage 1.1 befindlichen Fahrpläne sowie der nachfolgend festgelegten Qualitätsstandards ist vom Verkehrsunternehmen über die gesamte Genehmigungslaufzeit auf eigene Kosten zu gewährleisten.

2.1 Fahrpläne

Die Fahrpläne zu den oben genannten Linien sind in Anlage 1.1 dargestellt. Die Abfahrtszeiten, der Linienweg und die Bedienung der vorgegebenen Haltestellen sind zwingend einzuhalten. Das Fahrplanangebot ist als Mindestangebot zu verstehen, von dem nach oben (d. h. mit zusätzlichen Fahrtangeboten) abgewichen werden darf. Alle Fahrten sind als fester Verkehr zu verstehen (d. h. ohne Anmeldeerfordernis) mit Ausnahme von Rufbus-Fahrten (im Fahrplan entsprechend gekennzeichnet). Hingewiesen wird besonders auf die Fahrt um 13.11 Uhr ab Rezelsdorf auf der Linie 251, die auf dem Abschnitt zwischen den Haltestellen Heßdorf Erlanger Straße und Adelsdorf Marktplatz an Schultagen als Festverkehrsfahrt durchgeführt wird, an den übrigen Tagen als Rufbusfahrt (wie alle übrigen Fahrten der Linie 251 auch).

Während der jährlich stattfindenden Veranstaltung „Bergkirchweih“ in der Stadt Erlangen ergeben sich erfahrungsgemäß veränderte Anforderungen an den Fahrplan der Linie 202 u. a. durch erhöhte Kapazitätsbedarfe in den Abendstunden (ab ca. 22:00 Uhr) an Freitagen, Samstagen und vor Feiertagen. Diese sind zwingend zu berücksichtigen! Ein Sonderfahrplan ist in Absprache mit dem Landkreis Erlangen-Höchstadt zu erstellen. Die Dauer der Veranstaltung beträgt 12 Tage und findet rund um Pfingsten statt.

2.2 Anforderungen an die Durchführung des Rufbus-Verkehrs

Bei Rufbus-Fahrten handelt es sich um einen bedarfsgesteuerten Verkehr, der durch folgende Merkmale gekennzeichnet ist:

- Eine Bedienung ist nur nach vorheriger Anmeldung (mindestens 60 Minuten vor Abfahrt) durch den Fahrgast sowohl über die digitale Dispositionszentrale des VGN, als auch telefonisch beim Verkehrsunternehmen möglich. Fahrten vor 8 Uhr sowie Gruppen ab fünf Personen sollen am Vortag bis 20 Uhr angemeldet werden.

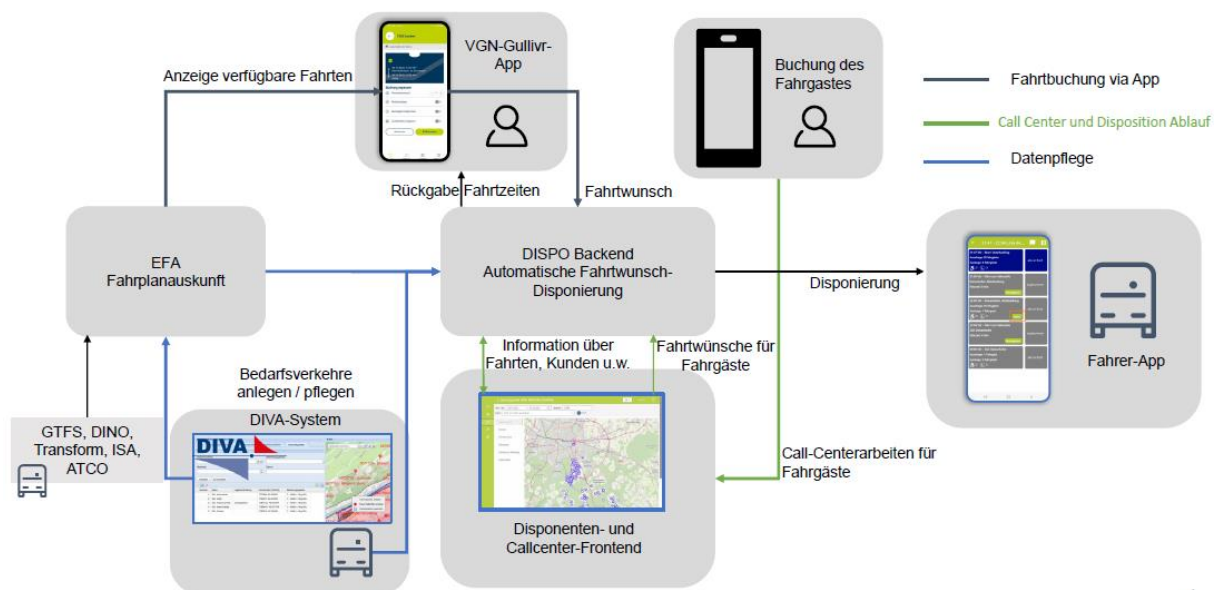
- Ein- und Ausstieg nur an den festgelegten Haltestellen, kein Aussteigen zwischen den Haltestellen.

Sicherzustellen ist die Möglichkeit zur Durchführung einer Fahrt bei Anmeldung bis mindestens 60 Minuten vor der Abfahrt an der gewünschten Abfahrts Haltestelle.

Für Disposition und Durchführung dieser Bedarfsfahrten ist das Verkehrsunternehmen verantwortlich.

Im VGN besteht eine zentrale digitale Dispositionszentrale, die für alle Bedarfsverkehre (Rufbus-, AST- oder On-Demand-Verkehre) Anmeldungen der Fahrgäste über verschiedene Kundenschnittstellen entgegennimmt, optimierte Fahrtrouten disponiert und die entsprechenden Fahrtaufträge an das jeweilige Verkehrsunternehmen übermittelt. Die digitale Dispositionszentrale besteht aus verschiedenen Komponenten: dem Hintergrundsystem (Backend), dem Disponenten- und Callcenter-Frontend (Frontend), der VGN-Gullivr-App (Fahrgast-App) sowie der Fahrer-App. Im folgenden Schaubild wird die Funktionsweise der verschiedenen Komponenten der digitalen Dispositionszentrale dargestellt.

SCHAUBILD ZU WICHTIGSTEN SYSTEMKOMPONENTEN ZUR VGN-DISPOSITIONSZENTRALE



1

Diese Buchungsmöglichkeit beinhaltet die digitale Buchung durch den Fahrgast in der VGN-App bzw. in der VGN-Fahrplanauskunft auf der VGN-Homepage. Die Buchung wird elektronisch erfasst und der Fahrtwunsch an das Verkehrsunternehmen weitergegeben. Dieser Fahrtwunsch muss vom Verkehrsunternehmen in der entsprechend zur Verfügung gestellten Fahrer-App bestätigt werden.

Dem Verkehrsunternehmen wird vom VGN ein Zugang zu den für ihn relevanten Funktionen der digitalen Dispositionszentrale eingerichtet. Die Verwendung der digitalen Dispositionszentrale ist für das Verkehrsunternehmen verpflichtend.

Es wird weiterhin die telefonische Bestellmöglichkeit einer Rufbusfahrt geben. Dafür ist vom Verkehrsunternehmen eine einheitliche Festnetznummer anzugeben. Die Bearbeitung der telefonischen Buchung ist vom Verkehrsunternehmen durchzuführen. Die telefonische und elektronische Erreichbarkeit für die Fahrtwünsche muss von Montag bis Sonntag von 7 Uhr bis 23 Uhr gewährleistet sein. Elektronische Fahrtwunschanfragen werden von der verbundweiten, digitalen Dispositionszentrale (oben) bereitgestellt. Bei telefonischer Buchung sind die Fahrtwünsche der Kunden vom Verkehrsunternehmen selbst in eine zur Verfügung stehende Maske der verbundweiten digitalen Dispositionszentrale einzutragen, sodass alle Fahrtwünsche elektronisch erfasst werden. Die Eingabe telefonisch eingehender Fahrtwünsche in die Eingabemaske sowie die Installation der App für die Entgegennahme von Fahrtwünschen ist bei Einführung der elektronischen Buchungsmöglichkeit vom Verkehrsunternehmen zu übernehmen. Das Verkehrsunternehmen muss die rechtzeitige Übermittlung dispositionsrelevanter Daten an die erwähnte Zentrale gewährleisten und an einem regelmäßigen Informationsaustausch kostenfrei mit allen Beteiligten teilnehmen. Fahrtwünsche von Betriebsbeginn bis 8 Uhr sind am Vortag bis spätestens 20 Uhr vom Fahrgast zu stellen und vom Verkehrsunternehmen entgegenzunehmen.

Im Falle einer Teilnahme des Aufgabenträgers an dem vom VGN geplanten Callcenter zur telefonischen Bestellung von Bedarfsverkehren, entfällt die telefonische Buchungsmöglichkeit über das Verkehrsunternehmen und wird nur noch über das Callcenter möglich sein. Der Aufgabenträger wird das Verkehrsunternehmen mindestens 6 Monate vorher darüber informieren, falls er sich dazu entscheidet am Callcenter teilzunehmen.

Nähere Informationen zu den Fahrzeuganforderungen bei Rufbussen finden sich unter Punkt 3 „Fahrzeuge“. Die Kennzeichnungspflichten der Fahrzeuge sowie die Buchungsabwicklung über die digitale Dispositionszentrale bleiben dabei bestehen (vgl. Punkt 3.5 und 3.8).

Sollten einzelne Rufbus-Fahrten täglich nachgefragt werden oder beförderungspflichtige Schülerinnen und Schüler die Fahrten regelmäßig nutzen, so sind diese Fahrten auf Linienbetrieb umzustellen.

Der Fahrzeugeinsatz ist auch bei den Rufbusfahrten so zu bemessen, dass alle Fahrgäste unmittelbar befördert werden können. Vom Verkehrsunternehmen können für den Rufbus-Verkehr Linienbusse eingesetzt oder auf die Leistung von Taxi-Unternehmen als Subunternehmer mit PKW bzw. Vans zurückgegriffen werden. Die Kennzeichnungspflichten der Fahrzeuge sowie die Buchungsabwicklung über die digitale Dispositionszentrale bleiben dabei bestehen (vgl. Punkt 3.5 und 3.8).

Vom Verkehrsunternehmen (Auftragnehmer der Betriebsleistung) ist jeweils ein Endgerät (z. B. Tablet) für jedes eingesetzte Fahrzeug zu beschaffen und dort einzusetzen. Zusätzlich sind Reserve-Endgeräte für den Fall des Ausfalls von Endgeräten zu beschaffen. Mit der auf diesen Geräten zu installierenden Fahrer-App kann der Fahrer fahrtbezogen die Aufträge über eine Internetverbindung abrufen.

U. a. folgende Funktionen gewährleistet die Fahrer-App:

- Übermittlung fahrtbezogener Aufträge mit Datum, Abhol- und Ankunftszeit, Abhol- und Ankunftsort, Anzahl Fahrgäste und Sonderspezifikationen der Fahrgäste (Kinderwagen, Barrierefreiheit, Gepäck) an Fahrer
- Interaktion mit dem Fahrpersonal (z. B. audiovisuelle Hinweise u.a. zum Fahrtantritt)
- Bedienung durch das Fahrpersonal (z. B. Bestätigung zum Fahrtantritt, Ein- und Ausstieg von Fahrgästen, Fahrtende)
- Darstellung des Fahrtweges auf der Karte
- GPS-Ortung (Koordinaten, Datum, Zeit)

Die Endgeräte müssen folgende technische Voraussetzungen erfüllen, um die Fahrer-App nutzen zu können:

- Mobiles Endgerät mit einer Bildschirmdiagonale von mindestens 10 Zoll, Android Betriebssystem in der jeweils aktuellen Version (ältere Version kann verwendet werden, soweit die Lauffähigkeit der App trotzdem sichergestellt ist) mit vorinstalliertem Navigationssystem (z. B. Google Maps)
- SIM-Kartenvertrag (Multi-SIM-Karte) für alle deutschen Mobilfunknetze mit einem ausreichenden Datenvolumen

Für die Befestigung der Endgeräte am Fahrerarbeitsplatz mittels Halterung (z. B. am Armaturenbrett) ist der Auftragnehmer verantwortlich.

Die Anmeldung an der Fahrer-App hat mit Eintreffen am definierten Fahrzeugstandplatz zu erfolgen, die Abmeldung an der Fahrer-App entsprechend am Ende der Betriebszeit am definierten Fahrzeugstandplatz.

2.3 Angebotsänderungen

Der ÖDA wird Regelungen beinhalten, wonach das Verkehrsangebot innerhalb des im ÖDA bestimmten Rahmens an sich ändernde Verkehrsbedürfnisse und an Beschlüsse der zuständigen Behörde sowie an andere veränderte Umstände (wie z. B. strukturelle und technische Entwicklungen, Belange des Umwelt- und Klimaschutzes) anzupassen ist. Die Änderungsrechte beziehen sich auf Art und Umfang sowie Qualität der Verkehrsdienste und auf Beförderungstarife. Dadurch können sich Änderungen sowohl hinsichtlich des Bestands und Verlaufs der Linien als auch hinsichtlich des Fahrplan- und Tarifangebots, hinsichtlich der Form der Bedienung (regulärer Linienbetrieb oder flexible Bedienungsformen) oder hinsichtlich weiterer Aspekte wie z. B. Fahrzeug- und anderer Qualitätsstandards ergeben. Demzufolge können sich die Linien ändern, neue Linien hinzukommen oder heutige Linien wegfallen. Die vom ÖDA erfasste Verkehrsmenge kann sich dabei reduzieren oder erweitern. Die Leistungsänderungen können auch zusätzliche Fahrten bzw. Verstärkerfahrten beinhalten. Erwartet wird die hierfür erforderliche Flexibilität des Unternehmens bei der Fahrplangestaltung.

Die Entwicklung der Schülerzahlen ist umfassend zu berücksichtigen. 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 können ein Abweichen

vom Angebotsumfang nach unten rechtfertigen, aber auch eine Ausweitung des Angebots erfordern.

2.4 Duldung von anderen Verkehren

Das Verkehrsunternehmen hat andere vom Aufgabenträger bestellte oder befürwortete Verkehre im jeweiligen Linienbündel zu tolerieren. Es verpflichtet sich, nicht gegen entsprechende Genehmigungsanträge Einspruch einzulegen bzw. gegen solche Verkehre vorzugehen.

3 Fahrzeuge

Hinsichtlich der Motorleistung des Fahrzeugs sind die topografischen und betrieblichen Gegebenheiten zu berücksichtigen, so dass im Linienverkehr die Fahrplanvorgaben erfüllt werden können. Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird Regelungen zu alternativen Antriebsformen enthalten.

Für alle Fahrzeuge (auch für Verstärkerfahrten bzw. Ersatzfahrzeuge) werden für die Verkehrsdurchführung folgende Anforderungen definiert:

- 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 entsprechend der Straßenverkehrsordnung (StVO) anzupassen.
- Fahrzeuge, deren Abmessungen über den Werten eines Standardlinienbusses liegen, dürfen nur dann eingesetzt werden, wenn eine ordnungs- und fahrplanmäßige Befahrung der Strecken vom Verkehrsunternehmen gewährleistet werden kann. Generell hat das Verkehrsunternehmen den Einsatz geeigneter Fahrzeuge für die Befahrung der in den Fahrplänen benannten Strecken zu gewährleisten. (z. B. weist die Unterführung in der Thalmühlstraße in Erlangen eine Höhenbeschränkung auf).
- Die Temperatur in den Fahrzeugen ist der Witterung entsprechend für die Fahrgäste angenehm anzupassen.
- Lackierungen, Außen- oder Innenaufkleber sowie die vorgeschriebenen Informationen müssen beim täglichen Betriebsbeginn schadfrei und gut leserlich sein. Rostspuren an sichtbaren Stellen sind baldmöglichst zu beseitigen, stumpfe, ausgeblichene Lackstellen auszubessern.

Die VGN-weit gültigen Qualitätsstandards sind im VGN-Assoziierungsvertrag u. a. für den Bereich der Fahrzeuge definiert und als Anlage 4 beigefügt. Sie gelten im Rahmen dieser Vorabbekanntmachung als Mindestkriterien, die keinesfalls unterschritten werden dürfen.

Für nur vorübergehend eingesetzte Ersatzfahrzeuge und genehmigte Ausnahmefälle sind folgende oben bzw. nachfolgend genannte Ausstattungsmerkmale ausdrücklich nicht gefordert:

- Klimaanlage
- Fahrzeugdesign gemäß Anlagen 2.1. und 2.2. Für diese Fahrzeuge gilt: Kennzeichnung der Busse als Verkehrsmittel im VGN durch Aufkleber mit VGN-Signet entweder über bzw. neben dem linken („Einstiegsseite“) Frontscheinwerfer (das VGN-Signet muss einen Durchmesser von mindestens 15 cm aufweisen) oder über der ersten Fahrgasttür (das VGN-Signet muss einen Durchmesser von mindestens 25 cm aufweisen). Passende Aufkleber können vom VGN kostenfrei bezogen werden
- WLAN

Der Aufgabenträger hat das Recht, die in dem Linienbündel eingesetzten Fahrzeuge mit weiteren Ausstattungsmerkmalen auszurüsten. Die Kosten für Erwerb der Hardware und die Montage trägt in diesem Falle der Aufgabenträger.

3.1 Sauberkeit

Für die Reinigung der Fahrzeuge ist das Verkehrsunternehmen verantwortlich.

Innerhalb der Fahrzeuge ist das Rauchen für Personal sowie Fahrgäste nicht gestattet (das gilt auch in den Pausen).

Vor Dienstbeginn hat das Fahrzeug frei zu sein von:

- Innen: Müll, klebrigen und abfärbenden Rückständen, Schmierereien, Feuchtigkeit auf Böden und Scheiben
- Außen: Verunreinigungen auf Scheiben, die die klare Durchsicht behindern

Vandalismusschäden im Fahrzeug mit Beeinträchtigungen für Fahrgäste sind unverzüglich, alle weiteren Vandalismusschäden innerhalb einer Woche zu beseitigen. Vandalismusschäden am Fahrzeugäußeren sind unverzüglich zu beseitigen.

Es sind folgende Reinigungsintervalle mindestens einzuhalten:

- Grobreinigung nach jedem Umlauf (mindestens Aufsammeln des herumliegenden Mülls)
- Kleine Innenreinigung täglich (Müllbeseitigung, Fegen/Saugen des Bodens)
- Grundreinigung einmal pro Monat oder bei entsprechender Verschmutzung häufiger (Feuchtreinigung von Boden, Fenstern und Haltestangen, Absaugen der Polster)
- Grundreinigung der Polster halbjährlich
- Außenreinigung nach Bedarf
- Außerordentliche Verschmutzungen sind umgehend zu beseitigen

Im Fahrzeug zur Entsorgung gesammelter Müll darf nicht in/an den öffentlichen Müllbehältnissen (an den Haltestellen oder im öffentlichen Straßenraum angebracht) entsorgt werden.

3.2 Barrierefreiheit

Die eingesetzten Fahrzeuge müssen die gesetzlichen Anforderungen an die Barrierefreiheit erfüllen. Darüber hinaus sind Fahrzeuge in Bezug auf die Barrierefreiheit an den aktuellen Stand der Technik anzupassen.

3.3 Platzangebot

Das Verkehrsunternehmen hat ein ausreichendes Platzangebot sicher zu stellen. Dafür sind entsprechende Mindestkapazitäten der einzusetzenden Fahrzeuge vorzusehen. Die Dimensionierung des Platzangebotes (Sitz- und Stehplätze) ist an der zu erwartenden Fahrgastmenge (z. B. im Schülerverkehr an den ausgegebenen Schülerfahrausweisen) auszurichten. Ziel ist die Ausstattung der Fahrzeuge mit möglichst hoher Sitzplatzanzahl unter Beachtung ausreichender Bequemlichkeit und den vorgegebenen Stellflächen für die Barrierefreiheit.

In den Fahrplänen in Anlage 1.1 sind vereinzelt Gelenkbusse gefordert. Diese Fahrten sind im Fahrplan entsprechend gekennzeichnet. Hierbei ist der Einsatz eines Gelenkbusses oder alternativ zweier Standardlinienbusse zwingend erforderlich, da dieser z.T. aus der Beförderung großer Schülerströme resultiert.

In den Fahrplänen in Anlage 1.1 sind vereinzelt Klein- bzw. Minibusse gefordert. Diese Fahrten sind im Fahrplan entsprechend gekennzeichnet. Auf diesen Fahrten können alternativ auch größere Fahrzeuge eingesetzt werden. Die Befahrbarkeit der Strecken ist vom Verkehrsunternehmen zu prüfen und mit dem von ihm eingesetzten Fahrzeugtyp zu gewährleisten.

Für alle übrigen Fahrten (mit Ausnahme der Rufbusfahrten, für die der Einsatz eines Kleinbusses oder eines Minibusses gefordert ist) ist mindestens der Einsatz von Solobussen vorzusehen. Das Verkehrsunternehmen ist für die Befahrbarkeit des Linienwegs mit den eingesetzten Fahrzeugtypen verantwortlich.

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

Ein Verstärkerfahrzeug oder ggf. ein größeres Fahrzeug ist einzusetzen für Fahrten bzw. für Streckenabschnitte, bei denen über einen Zeitraum von mehr als 15 Minuten regelmäßig alle Sitzplätze besetzt sind und/oder in den Spitzenstunden mehr als 65% der zugelassenen Gesamtkapazität (Sitz- und Stehplätze) belegt sind.

Standardlinienbus (bis 13,75 m; LE oder NF)	Mindestens 35 Sitz- und 60 Gesamtplätze für Fahrgäste
Minibus (NF)	Mindestens 13 Sitz- und 18 Gesamtplätze für Fahrgäste
Kleinbus (NF)	Mindestens 8 Sitzplätze für Fahrgäste

3.4 Bedarfsverkehr (Rufbus)

Die auf den Rufbus-Fahrten eingesetzten Klein- und Minibusse verfügen über einen Niederflureinstieg. Die eingesetzten Mini- und Kleinbusse sowie ggf. andere eingesetzte Fahrzeuge im Rufbusverkehr sind als Verkehrsmittel im VGN zu kennzeichnen (vgl. Anlage 2.1 und 2.2).

3.5 Haltewunschtasten und Halteeinrichtungen

Die eingesetzten Fahrzeuge sind mit einer ausreichenden Zahl von Haltemöglichkeiten und Haltewunschtasten (insbesondere auch für Fahrgäste mit geringer Körpergröße) im Fahrzeug ausgestattet. Die Farbgestaltung der Haltewunschtasten muss kontrastreich ausgeführt sein, damit diese für sehbehinderte Fahrgäste erkennbar sind (gemäß VDV-Richtlinie 230 oder vergleichbar).

Erforderlich sind vertikale Haltestangen bei Sitzreihen, an denen Sitzplätze gegenüber angeordnet sind (z. B. 2 Sitze in Fahrtrichtung und zwei entgegen der Fahrtrichtung), um zusätzliche Haltemöglichkeiten für stehende Fahrgäste anzubieten, sowie eine Fensterschutzstange oberhalb der Fensterbrüstung im Bereich des Perrons (mit Ausnahme der Kleinbusse).

3.6 Rechnergestütztes Betriebsleitsystem und Teilnahme an DEFAS Bayern

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich zur Teilnahme an DEFAS Bayern¹, welches im Auftrag der Bayerischen Eisenbahngesellschaft (BEG) betrieben wird. Hierzu ist ein Datenüberlassungsvertrag mit der BEG (Anlage 7.1) abzuschließen. Bei Anbindung an DEFAS stellt das Verkehrsunternehmen dem Kunden unter anderem seine Echtzeitdaten (z. B. für Verspätungsprognosen, Anschlusssicherung) zur Verfügung.

In diesem Zusammenhang hat das Verkehrsunternehmen ein passendes ITCS/RBL (Intermodal Transport Control System/Rechner gestütztes Betriebsleitsystem) einzusetzen und die hierfür notwendige Infrastruktur, sowie zugehörige Software (u. a. Planungssystem) sicherzustellen, um alle erforderlichen Daten (Soll-Daten und Ist-Daten) für DEFAS bereitstellen zu können. Zugelassen ist, dass das ITCS/RBL oder Teile hiervon, sowie die Software entweder durch das Verkehrsunternehmen selbst aufgebaut oder bei einem passenden technischen Dienstleister eingekauft wird.

Der Bordrechner muss Bestandteil des ITCS/RBL sein. Durch den Einsatz des RBL/ITCS-Systems und Anbindung an DEFAS soll u. a. auch die Anschlusssicherung zu anderen Verkehren im ÖPNV sichergestellt werden. Des Weiteren sollen Informationen zu Echtzeit (u. a. Verspätung, Ausfall, Umleitung, Änderung des Fahrtverlaufs), Anschlussbindung (u. a. Linienwechsler/Sitzenbleiber), Anschlusssicherung (sowohl Ab- als auch Zubringer) und Hinweistexte (u. a. Hinweise zu Bedarfsverkehren, Bedarfsfahrten und Bedarfshalten) an DEFAS übermittelt werden. Dies betrifft alle Linien- und Bedarfsverkehrsfahrten.

In nur vorübergehend eingesetzten Ersatzfahrzeugen muss nicht zwingend ein Fahrzeugrechner und damit ein RBL-System vorhanden sein. Allerdings müssen die IST-Fahrplandaten an DEFAS geliefert werden.

Der Aufgabenträger/Auftraggeber erhält vom Verkehrsunternehmen auf Wunsch aufbereitete Daten aus dem RBL/ITCS-System zum Beschwerdemanagement, zur Abrechnung von Bedarfsfahrten sowie Fahrgastzählungen kostenlos zur Verfügung gestellt.

3.7 Fahrplandatenlieferungen an VGN GmbH und DEFAS Bayern

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

Die Datenlieferung hat zu erfolgen an

- **DEFAS Bayern** zur Versorgung der VGN Fahrplanauskunft und
- die **VGN GmbH** zur Versorgung der Tarif- und Printdaten (z. B. Linien- und Aushangfahrpläne, Linienverlaufspläne im Internet)

Neben den unterschiedlichen Vorlaufzeiten für die Datenbereitstellung für DEFAS Bayern und für die VGN GmbH sind zudem stets die unterschiedlichen Vorlaufzeiten für die Datenbereitstellung zum Jahresfahrplanwechsel im Dezember und unterjährigen Datenlieferungen zu unterscheiden. Daher gilt:

- Für die **Datenlieferung zum Jahresfahrplanwechsel** müssen die Daten spätestens - bis zum von der VGN GmbH festgelegten Datum eines Kalenderjahres an die VGN

¹ Durchgängiges Elektronisches Fahrgastinformations- und Anschlusssicherungs-System **Bayern**

GmbH geliefert sein und

- bis zum 31. Oktober eines Kalenderjahres an DEFAS Bayern.

- Bei **unterjährigen Datenlieferungen** sind die Daten bei Bekanntwerden von Fahrplanänderungen mit angemessener Vorlaufzeit
 - von 14 Tagen an DEFAS Bayern zu senden,
 - von 21 Tagen vor dem Inkrafttreten an die VGN GmbH (zur fristgerechten Vor-Veröffentlichung von Linienausdrucken und Aushangfahrplänen im Internet) **bzw.**
 - von 5 Wochen, vor dem Inkrafttreten an die VGN GmbH, wenn die Daten in Printmedien (als gedruckte Fahrpläne) veröffentlicht werden sollen.

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.

Zum Fahrplanwechsel müssen neue Soll-Fahrplandaten zum von der VGN GmbH vorgegebenen Zeitpunkt in einem standardisierten, maschinenlesbaren Datenformat (VDV 452, DINO, Infopool etc.) an diese geliefert werden. Auch Echtzeitdaten sind in einem von der BEG vorgegebenen, maschinenlesbaren und standardisierten Datenformat (z. B. VDV 454) an DEFAS zu übermitteln. Zur Versorgung von DFI-Anzeigern sind ebenfalls Standardschnittstellen (z. B. VDV 453) zu implementieren.

Um den Datenaustausch zwischen dem Fahrplansystem des Verkehrsunternehmens und des VGN sowie DEFAS gegen Zuordnungsfehler abzusichern, muss das Verkehrsunternehmen globale **ID's für Haltestellen und Steige** (Deutschlandweit einheitliche Haltestellen-ID's = DHID) in den Fahrplandaten übermitteln. Die DHID's werden für das Verbundgebiet ausschließlich von der VGN GmbH erstellt und vergeben. Entsprechend sind vor der Datenlieferung die benötigten DHID's bei der VGN GmbH zu erfragen. Bei neuen oder zu ändernden Haltestellen / Steigen (Masten) sind die DHID's grundsätzlich erst bei der VGN GmbH zu beantragen bzw. mit ihr abzustimmen (vgl. Punkt 4).

Jede Haltestelle im zugelieferten Fahrplandatensatz des Verkehrsunternehmens muss richtungsbezogen je Straßenkante in unterschiedliche Steige (Masten) aufgegliedert sein.

3.8 Vorrichtung zur Beeinflussung von Lichtsignalanlagen (LSA)

Die Stadt Erlangen hat zur Beschleunigung des ÖPNV und dessen Priorisierung gegenüber dem Individualverkehr Vorrichtungen zur Beeinflussung von Lichtsignalanlagen im Einsatz. Dazu muss die zur Ansteuerung von Lichtsignalanlagen erforderliche Hardware und Software, v.a. den Fahrzeugrechner betreffend, entsprechende Anforderungen erfüllen, die mit der Stadt Erlangen bzw. dem Aufgabenträger vorab abzuklären sind.

Diese Anforderung ist für die Linien 202 und 202 E zu erfüllen.

3.9 Werbung

Kommerzielle Fremd- und Eigenwerbung sowohl Innen als auch Außen ist ausgeschlossen (gilt nicht für Zusatzfahrzeuge im Verstärkerverkehr sowie nur vorübergehend eingesetzte Ersatzfahrzeuge und genehmigte Ausnahmefälle).

Es wird folgende Ausnahme formuliert:

- Der Aufgabenträger hat das Recht, die Fahrzeugseiten der im Regelbetrieb eingesetzten Fahrzeuge mit ÖPNV-produktbezogenen Informationen (z.B. zur Bewerbung von im Landkreis geltenden Tarifen oder weiteren Mobilitätsangeboten zur Stärkung

des ÖPNV) zu bekleben. Die Kosten für die Folierung bzw. Beklebung werden vom Aufgabenträger getragen. Das Verkehrsunternehmen stellt hierfür die Fahrzeuge jenseits der Spitzen-Betriebszeiten zur Verfügung.

3.10 Fahrzeugalter

Das maximale Fahrzeugalter zum Einsatzzeitpunkt für alle im Regelbetrieb eingesetzten Fahrzeuge beträgt 10,0 Jahre, bezogen auf die Erstzulassung. Für Fahrzeuge, die auf Fahrten eingesetzt werden, die im Fahrplan mit der Verkehrsbeschränkung V01 gekennzeichnet sind, und für Ersatzfahrzeuge bzw. genehmigte Ausnahmefälle gilt eine Höchstgrenze von 15,0 Jahren.

3.11 Umweltauforderungen

Es werden nur Fahrzeuge mit im Anschaffungsjahr gültigen höchstmöglichen europäischen Emissionsnorm eingesetzt; mindestens jedoch mit Abgasnorm EURO VI.

Dabei legt der Landkreis Erlangen-Höchststadt auch Wert auf Innovation und lässt ausdrücklich auch alternative Antriebe zu, sofern die Fahrzeuge die weiteren Anforderungen erfüllen können.

Ersatzfahrzeuge müssen mindestens die Abgasnorm Euro IV erfüllen.

3.12 Anforderungen mobilitätseingeschränkter Fahrgäste und Mitnahmemöglichkeiten

Einstieg:

Die eingesetzten Fahrzeuge müssen Niederflurfahrzeuge (NF) oder Low-Entry-Fahrzeuge (LE) sein und über eine Rampe für den Ein- und Ausstieg verfügen. Sie müssen über eine ausreichende Innenraumbeleuchtung verfügen; der Türbereich ist bei geöffneten Türen zusätzlich auszuleuchten.

Innenraum:

Eine ausgewiesene, flexible Sondernutzungsfläche (mind. 900 x 1.850 mm) ist im Bereich der zweiten Tür für Rollstühle/Kinderwagen/Fahrräder o. ä. (vgl. DIN 75 077) vorzusehen; beim Einsatz von Klein- und Minibussen kann die Fläche auch im Bereich der ersten bzw. einzigen Tür liegen. In Bereich der Sondernutzungsfläche ist ein gut erreichbarer Notsignalknopf vorzusehen sowie eine Befestigungsmöglichkeit für Rollstühle/Kinderwagen/Fahrräder oder Ähnlichem (z. B. Gurte) und eine Rückenstütze im Bereich des Perrons.

Ferner sind ausgewiesene Sitzplätze für mobilitätseingeschränkte Personen in Türnähe vorzusehen, die als solche eindeutig zu kennzeichnen sind, z. B. mittels eines Scheibenpiktogramms in Augenhöhe stehender Fahrgäste.

3.13 Fahrgastinformation

Fahrzeug außen:

Erforderlich ist eine digitale, frei programmierbare alphanumerische Vollmatrixanzeige

- an der Fahrzeugfront (VGN-Liniennummer und Zielanzeige),

- an der Einstiegsseite (VGN-Liniennummer, Zielanzeige und Fahrtverlauf) (nicht bei Klein- und Minibussen) sowie
- am Fahrzeugheck (VGN-Liniennummer).

Bei neuen Fahrzeugen ist auch eine digitale Anzeige der VGN-Liniennummer an der Fahrerseite vorzusehen (nicht bei Klein- und Minibussen).

Den besonderen Belangen von sehbehinderten Fahrgästen muss Rechnung getragen werden, insbesondere bei Schriftgröße, Kontrast, Reflexionsfreiheit.

Fahrzeug innen:

Erforderlich ist

- eine Haltestellenanzeige (nicht bei Klein- und Minibussen)
- eine Haltestellenansage (mit Hinweisen zu Umstiegsmöglichkeiten) (nicht bei Klein- und Minibussen)
- eine Lautsprecheranlage mit Bordmikrofon für Ansagen
- Haltewunschtasten mit akustischer und optischer Bestätigung des Haltewunsches an den Fahrgast und den Fahrer (optische Bestätigung des Haltewunsches durch aus dem gesamten Fahrgastraum einsehbare „Wagen hält“-Anzeige und/oder über TFT-Monitor)
- digitale Fahrgastinformation: mindestens zwei TFT-Monitore je Fahrzeug (Minibus: ein TFT-Monitor; Kleinbus: nicht erforderlich) für die optische Anzeige der nächsten Haltestellen (gemäß VGN-Standard) sowie akustische Haltestellenansage. Fremdwerbung auf den TFT-Monitoren ist nicht zugelassen.
- Im Bereich hinter dem Fahrerarbeitsplatz oder an der Trennscheibe vor der ersten Sitzreihe sind folgende Informationen anzubringen: Name des Verkehrsunternehmers, „Schlaue Nummer“/Servicenummer, E-Mail/Homepage des Verkehrsunternehmers
- Der Aufgabenträger hat das Recht, betriebliche Beschilderungen und Aushänge kostenlos in den Fahrzeugen anzubringen bzw. durch den Verkehrsunternehmer anbringen zu lassen.

Details und Anforderungen zu den digitalen, automatisierten Fahrgastinformationen außen (z. B. digitale Fahrtzielanzeiger) und innen (optische Anzeigen und akustische Ansagen) sind in Anlage 2.3 zu diesem Dokument enthalten. Die erforderliche Datenversorgung dieser technischen Ausstattung stellt das Verkehrsunternehmen sicher.

3.14 Heizung/Kühlung, Dachluke

Erforderlich ist

- Eine Standardbelüftung und Heizung mit Seitenscheibenbeheizung (oder Thermopane-scheiben) und Dachlüfter/Hebedächer
- Klimaanlage (mit Ausnahme der Regelung auf S. 8 dieses Dokuments)
- Notausstiegsluke, die auch zur Belüftung des Fahrzeuges genutzt werden kann (bei Ausfall der Klimaanlage)

3.15 Kommunikation

Erforderlich ist eine Lautsprecheransage-Einheit innen mit Mikrofon für das Fahrpersonal.

Die Kommunikation zwischen Fahrpersonal und Leitstelle oder verantwortlichem Disponenten erfolgt über ein einheitliches digitales Funknetz oder über Mobilfunk (mit Freisprechanlage) und muss während des gesamten Bedienungszeitraumes gewährleistet sein.

3.16 Erscheinungsbild

Design:

Das durch den Landkreis Erlangen-Höchststadt entwickelte Fahrzeugdesign ist auf allen eingesetzten Fahrzeugen umzusetzen (vgl. Anlage 2.1 und 2.2; mit Ausnahme der Regelung auf S. 5 dieses Dokuments).

Kennzeichnung:

Subunternehmerfahrzeuge müssen anhand eines mitzuführenden Steckschildes mit dem Aufdruck „im Auftrag des/der (Unternehmensname)“ und darüber hinaus durch ein entsprechendes Unternehmenslogo des Verkehrsunternehmens (von außen gut sichtbar am Fahrzeug angebracht) vom Fahrgast dem Verkehrsunternehmen zugeordnet werden können.

3.17 Komfort und Qualität

Die Fahrgastsitze sind mit Polster und Stoffbezügen in einem einheitlichen Design zu versehen.

In allen Fahrzeugen (mit Ausnahme der Regelung auf S. 5 dieses Dokuments) gewährt das Verkehrsunternehmen den im Fahrzeug befindlichen Fahrgästen einen drahtlosen Zugang zum Internet („WLAN“), auf das die Fahrgäste über ihre eigenen mobilen Endgeräte zugreifen können. Das Verkehrsunternehmen rüstet seine Fahrzeuge mit entsprechend geeigneter aktueller Hardware und Software aus, so dass alle Fahrgäste gleichzeitig (bis zur maximalen Gesamtplatzzahl des jeweiligen Fahrzeugs) auf allen jeweils möglichen Sitz- und Stehplätzen Zugriff auf das mobile Internet haben können.

Der anzugebende und für Fahrgäste sichtbare Netzwerkname des WLAN (SSID) ist mit dem Aufgabenträger im Vorfeld abzustimmen und ggf. während der Laufzeit zu ändern. Die Verfügbarkeit dieses Services wird vom Verkehrsunternehmer offensiv kommuniziert, z.B. durch Aushänge in den Fahrzeugen.

Die Kosten für Hard- und Software sowie Datennutzungsverträge etc. sind von dem Verkehrsunternehmen zu tragen. Datenschutzbestimmungen sind im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben einzuhalten.

Der Zugriff auf das mobile Internet / WLAN und der damit verbundene Internetzugang muss für die Fahrgäste bzw. für ihre handelsüblichen WLAN-fähigen mobilen Endgeräte kostenlos angeboten werden. Dies muss ohne Zugangsbeschränkung (z.B. durch Benutzernamen, Passwort oder weitere Schlüssel) geschehen.

3.18 Weitere Anforderungen

Erforderlich ist

- eine Anfahrsperr (Türsicherung)
- ausreichende Zahl von Nothämmer im Fahrzeug

- Fahrgastzählgeräte (vgl. Kap. 7.6) (nicht bei Klein- und Minibussen)
- Mindestens zwei Fahrausweis-Entwerter je Fahrzeug (vgl. Kap. 6.3) (bei Klein- und Minibussen ein Entwerter)
- Fahrscheindrucker mit Chipkartenleser (vgl. Kap. 6.2)

Eine Videoüberwachung des Fahrgastraums wird vom Aufgabenträger nicht gefordert. Bei Einrichtung einer Videoüberwachung durch den Verkehrsunternehmer muss vorab der Aufgabenträger um Zustimmung gebeten werden. Des Weiteren müssen die Datenschutzbestimmungen eingehalten werden.

4 Haltestellen

Für Haltestellen auf Gebiet des Landkreises Erlangen-Höchstadt gilt:

Der Aufgabenträger ist verantwortlich für die Vorhaltung der Haltestelleninfrastruktur gemäß BOKraft. Die Haltestellenausstattung sowie Wartung, Bestückung und Pflege ist Aufgabe des Verkehrsunternehmens.

Das Verkehrsunternehmen ist für die Bestückung mit den aktuellen Fahrplänen und auch sonstigen VGN-Informationen (Liniennetzplan oder aktuelle Preistabelle, Benutzungshinweis Bedarfsverkehre, ansonsten auch zeitlose VGN-Eigenwerbung) verantwortlich. Diese können kostenlos unter shop@vgn.de bestellt werden. Werbematerialien sind stets aktuell zu halten.

Für den Druck der haltestellenbezogenen Aushangfahrpläne ist das Verkehrsunternehmen verantwortlich. Bei unterjährigen Fahrplanänderungen müssen die Aushangfahrpläne im VGN-Layout zum Zeitpunkt des Inkrafttretens ausgetauscht werden, ansonsten erfolgt der Austausch jeweils rechtzeitig zum allgemeinen jährlichen Fahrplanwechsel im Dezember. Auch für den Fall, dass sich keine Fahrplanänderungen ergeben, ist zum Fahrplanwechsel ein neuer Fahrplan auszuhängen. Der Aushang eines klassischen Linien-Fahrplanausdrucks aus dem Fahrplanbuch ist nicht gestattet. Die Aushangfahrpläne sind über die VGN-Website unter dem Link www.vgn.de/netz-fahrplaene/linien/ erhältlich (kostenloser Zugang zur Profiauskunft kann unter profiauskunft@vgn.de beantragt werden). Leere Fahrplankästen sind nicht zulässig, auch nicht halbseitig leere.

Die Service-Telefonnummer des Verkehrsunternehmens muss gut sicht- und lesbar angebracht werden (i. d. R. auf dem Aushangfahrplan).

Haltestellen und Aushänge sind vom Verkehrsunternehmen mindestens jährlich zu kontrollieren (Beschädigung, fester Stand, Erkennbarkeit). Schäden und Verschmutzungen sind unverzüglich zu beheben, Beschmierungen und Fremdaufkleber zu beseitigen. Unleserliche Fahrpläne oder sonstige Fahrgastinformationen sind umgehend auszutauschen. Der Aushangkasten ist einmal pro Jahr zu reinigen, nach Erfordernis auch das Haltestellenschild.

Sträucher, Hecken oder ähnliches dürfen den Haltestellenmast und die Fahrgastinformationen nicht verdecken. Sollte dies der Fall sein, hat der Verkehrsunternehmer dies dem Aufgabenträger zu melden, welcher die zuständige Gebietskörperschaft zur Behebung einschalten wird.

Bei gemeinsam benutzten Haltestellen werden die Zuständigkeit und die Verteilung der entstehenden Lasten im Einvernehmen zwischen den beteiligten Verkehrsunternehmen, Straßenbaulastträgern und ggf. Aufgabenträger festgelegt.

Für Haltestellen auf Stadtgebiet Herzogenaurach gilt:

Die Vorhaltung der Haltestelleninfrastruktur gemäß BOKraft und die Aufgaben der Haltestellenausstattung sowie Wartung, Bestückung und Pflege sind mit der Herzo Bäder- und Verkehrs-GmbH abzustimmen.

Für Haltestellen auf Stadtgebiet Erlangen gilt:

Die Aufgaben der Haltestellenausstattung sowie Wartung, Bestückung und Pflege sind mit den Erlanger Stadtwerken (ESTW) abzustimmen.

Der Standort der neuen Haltestelle, ist der Anlage 1.2 zu entnehmen.

5 Fahrpersonal

Die Durchführungsrichtlinie (DFR) zum Assoziierungsvertrag „Qualitätsstandards und -kontrollen im Verkehrsverbund Großraum Nürnberg“ (erhältlich beim VGN) kommt für das Fahrpersonal zur Anwendung.

Der zwischen dem Landesverband Bayerischer Omnibusunternehmer (LBO) und der Gewerkschaft Verdi abgeschlossene Lohntarifvertrag Nr. 29 wurde vom Bayerischen Staatsministerium für Arbeit und Soziales, Familie und Integration für allgemeinverbindlich erklärt. Diese Allgemeinverbindlichkeitserklärung (AVE) ist auf die Omnibusfahrerinnen und Omnibusfahrer der Lohngruppe 2a beschränkt. Die Rechtsnormen dieses Tarifvertrags gelten daher als Mindestniveau auch für alle bisher nicht tarifgebundenen ArbeitgeberInnen und ArbeitnehmerInnen innerhalb des sachlichen und räumlichen Geltungsbereichs des Tarifvertrags.

Anforderungen an das Fahrpersonal

Das vom Verkehrsunternehmen eingesetzte Fahrpersonal muss die erforderliche Fahrerlaubnis besitzen. Kenntnis und Beachtung aller für den Fahrdienst relevanten Vorschriften und Gesetze sind verpflichtend.

Folgende Anforderungen für das Fahrpersonal müssen erfüllt werden:

- **Erscheinungsbild, Verhalten und Umgang mit Fahrgästen**
 - gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild (nicht zulässig sind kurze Hosen und/oder schulterfreie T-Shirts).
 - höflicher und besonnener Umgang mit den Fahrgästen insbesondere in Stress- und Eskalationssituationen
 - Umsichtigkeit gegenüber Fahrgästen, die an der Haltestelle warten bzw. heraneilen oder die den Haltewunsch signalisiert haben
 - ausreichende deutsche Sprachkenntnisse um sich jederzeit – auch in Situationen hoher Anspannung – mit den Fahrgästen und den Mitarbeitern seines und anderer Verkehrsunternehmen über die im ÖPNV anfallenden Themen gut verständigen zu können; d.h.: sich insb. mit Fahrgästen, Leitstelle, Rettungskräften spontan und flüssig verständigen zu können, sodass ein normales Gespräch mit einem Muttersprachler ohne Anstrengung gut möglich ist.
 - Einhaltung allgemeiner Verhaltensregeln im Linienverkehr (kein Rauchen, Alkohol- oder Drogenkonsum; Telefonieren nur aus betrieblich erforderlichen Gründen über Lautsprecherfunktion bzw. an Endhaltestellen)
 - rechtzeitiges Ankündigen von Haltestellen bei Ausfall der digitalen Anzeigen
 - Information der Fahrgäste bei Änderungen im Betriebsablauf
 - ausgeglichene, vorausschauende Fahrweise ohne ruckartiges Anfahren oder plötzliches Abbremsen (Ausnahme nur in Gefahrensituationen)
 - besondere Verantwortung für Kinder (Dies bedeutet u. a., dass Kinder bei fehlenden Fahrausweisen, bei Dunkelheit oder schlechter Witterung bzw. bei der letzten Fahrt am Tag nicht von der Beförderung ausgeschlossen werden. Eine Klärung der Fahrscheingültigkeit bzw. -existenz sowie ggf. der erforderlichen Maßnahmen zu Fahrgeldentrichtung haben im Nachgang zu erfolgen.)

- Berücksichtigung, ob eingestiegene Fahrgäste vor der Abfahrt von der Haltestelle die Möglichkeit haben, sich sicheren Halt bzw. eine Sitzmöglichkeit zu verschaffen
 - Einleitung folgender Maßnahmen, wenn Fahrgäste durch andere Fahrgäste belästigt werden: Informieren der Leitstelle, Aufforderung zum Verlassen des Busses und ggf. Hinzuziehung der Polizei
 - unverzügliche Meldung von Schäden, Verunreinigungen usw. an den Haltestellen an die Betriebsleitstelle und von dort an den Aufgabenträger
 - Ermöglichung der Fahrradmitnahme im Busverkehr, soweit es die Betriebslage zulässt
 - Ausschluss der Beförderung von mitgeführten Hunden oder anderen Haustieren, wenn diese Fahrgäste belästigen, schädigen oder verletzen.
- **Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen**
 - sensibler Umgang mit mobilitätseingeschränkten Fahrgästen, wie z. B. Hilfsbereitschaft beim Ein- und Ausstieg (umfasst ausdrücklich alle Personen mit Einschränkungen, welche eine eigenständige, selbstbestimmte, unabhängige und sichere Nutzung des ÖPNV nicht ermöglichen)
 - bordsteinnahes Anfahren von Haltestellen, insbesondere bei Hochborden
 - passgenaues Halten bei taktilen Leitfeldern, um Einstieg zu erleichtern
 - Einschalten der Kneeling-Funktion falls vorhanden und bei Bedarf
 - unmissverständliches Erfragen des Bedarfs nach einer Einstiegshilfe bei Fahrgästen mit Rollstühlen, Rollatoren bzw. Kinderwagen und Einsetzen derselben
 - Sichtkontrolle des Fahrausweises ist bei mobilitätseingeschränkten Personen auch auf größere Entfernung ausreichend, wenn sich die betreffende Person einen Sitzplatz gesucht hat.
 - Bei Personen mit Rollstuhl auf Möglichkeiten der Befestigung und Absicherung hinweisen und ggf. dabei unterstützen.
- **Kenntnisse**
 - ausreichende Kenntnisse über VGN-Beförderungsbedingungen, VGN-Tarif und Fahrscheinsortiment
 - Fähigkeit zu Fahrausweis-Sichtkontrollen
 - Fähigkeit zu Fahrplan- und Tarifauskünften
 - ausgeprägte Ortskenntnisse sowie ausreichende Kenntnis der Linienstrecken, Umsteigepunkte und ggf. gesicherte Anschlüsse
 - ausreichende Kenntnis einschlägiger Bestimmungen der gesetzlichen Vorschriften zum Fahrbetrieb (StVO, PBefG, BOKraft) sowie zur Unfallverhütung

Es wird vorausgesetzt, dass das Fahrpersonal regelmäßig (d. h. mindestens einmal pro Jahr) geschult wird, z. B. Ortskunde, Tarife, Fahrsicherheitstraining, Verhalten gegenüber Fahrgästen, Deeskalationstraining, Kundenorientierung). Die Schulungen sind dem AG jährlich auf Anforderung in geeigneter Weise nachzuweisen.

6 Tarif, Vertrieb, Sortiment, Kontrollen

Nähere Auskünfte zum VGN-Tarif, zu Vertriebsfragen, zu VGN-Qualitätsstandards, zur Einnahmenaufteilung, zur anteiligen Vergütung des ungedeckten Aufwands der Verbundgesellschaft und zu Verkehrserhebungen erteilt die VGN GmbH, Rothenburger Str. 9, 90443 Nürnberg unter der E-Mail-Adresse info@vgn.de bzw. telefonisch unter 0911/27075-0.

6.1 Tarifierung und Verbundintegration

Auf allen Linien kommt ausschließlich der VGN-Tarif zur Anwendung. Dies gilt auch für die Durchtarifierung zu anderen VGN-Verkehrsmitteln. Ebenso hat das Verkehrsunternehmen die Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des VGN anzuwenden, einzusehen unter <https://www.vgn.de/regelungen/>. Die geplante Eintarifierung, ist in Anlage 8 dargestellt.

Das Verkehrsunternehmen hat den VGN-Assoziierungsvertrag (s. Anlage 4 zu diesem Dokument) zu unterschreiben, sofern er nicht Gesellschafter der VGN GmbH ist.

6.2 Elektronischer Fahrscheindrucker / Sortiment

Das Verkehrsunternehmen verkauft in allen Fahrzeugen über elektronische Fahrscheindrucker (in kleineren Fahrzeugen ggf. über mobile Verkaufsgeräte) mindestens folgende Fahrausweise und, sofern nicht separat genannt, in allen Preisstufen:

- Einzelfahrkarten
- Mehrfahrtenkarten (4er-Ticket, 10er-Streifenkarte)
- TagesTickets (Solo und Plus)
- MobiCards (7-Tage-MobiCard, 31-Tage-MobiCard, 9-Uhr-MobiCard)
- Solo 31
- Wochen- und Monatswertmarken Schüler/Ausbildung
- VGN-FerienTickets
- Bayern-Tickets (Deutschlandtarif)
- 365-Euro-Ticket VGN

Etwaige Erweiterungen des VGN-Tarifsoriments sowie Strukturierungen bzw. -änderungen sind zu berücksichtigen.

Im Fahrscheindrucker bzw. in den mobilen Verkaufsgeräten sind alle Orte der bedienten Linie sowie mindestens die vom Aufgabenträger vorgegebenen häufig nachgefragten Zielorte zu hinterlegen. Mit dem Fahrscheindrucker bzw. mit dem mobilen Verkaufsgerät müssen aber auf Anfrage die Fahrscheine aller Preisstufen ausgegeben werden können, auch wenn kein Zielort hinterlegt ist.

Es sind die Standards für die Verkehrsunternehmen im VGN für die Verwendung von Fahrausweispapier entsprechend Anlage 5 zum Assoziierungsvertrag (siehe Anlage 4) genauso zu beachten wie Aufbau und Prüfmerkmale zu VGN-Fahrausweisen (Anlage 5 zu diesem Dokument).

Defekte Fahrscheindrucker bzw. mobile Verkaufsgeräte müssen unverzüglich ausgetauscht werden. Daher hat das Verkehrsunternehmen stets ein Ersatzgerät vorzuhalten. Nottahrscheine dürfen nur ausnahmsweise verkauft werden. Die Kosten hat der Verkehrsunternehmer zu tragen.

Das Hintergrundsystem der Fahrscheindrucker bzw. der mobilen Verkaufsgeräte ist nach GoBS (= Grundsätze ordnungsmäßiger DV-gestützter Buchführungssysteme) und revisions-sicher zu gestalten.

6.3 Entwerter

Entwerter sind stets funktionsfähig zu halten. Die Informationen, die der Aufdruck enthalten muss, sind Anlage 5 zu diesem Dokument (Aufbau und Prüfmerkmale VGN-Fahrausweise) zu entnehmen.

6.4 Verbundpassausstellung

Das Verkehrsunternehmen stellt die direkt bei ihm beantragten Verbundpässe aus und händigt diese dem Kunden aus bzw. schickt ihm den Verbundpass zu. Kundinnen und Kunden abzuweisen und zu veranlassen, bei einem anderen Verkehrsunternehmen den Verbundpass zu beantragen, ist nicht zulässig.

6.5 Fahrausweiskontrollen

In den Fahrzeugen sind Fahrgäste in geeigneter Form über jederzeit mögliche Fahrausweiskontrollen zu informieren. Bei Bedarf werden entsprechende Aufkleber von der VGN GmbH zur Verfügung gestellt. Die Richtlinien zur Durchführung von Fahrausweiskontrollen (Assoziierungsvertrag Anlage 3) sind dem Dokument als Anlage 4 beigelegt und zu beachten. Der Aufgabenträger erhält vom Verkehrsunternehmen die Ergebnisse der Kontrollen kostenfrei und unaufgefordert.

6.6 Vertriebsanreizregelung

Im VGN wurde am 24.06.2021 in der Gesellschafterversammlung die „Umsetzung einer Vertriebsanreizregelung im VGN“ beschlossen. Diese Regelung ist ein Konzept zur solidarischen Aufteilung der Vertriebskosten der Verbundunternehmen sowie zur wettbewerbskonformen Ausgestaltung des Vertriebs. Dabei findet ein finanzieller Ausgleich statt von den Verkehrsunternehmen, deren Einnahmeanspruch die erzielten Verkaufseinnahmen übersteigt, hin zu den Verkehrsunternehmen, deren erzielten Verkaufseinnahmen über dem Einnahmeanspruch liegen. So wird zum einen eine gerechtere Verteilung des heterogenen Vertriebsaufwandes unter den Verbundpartnern im Verkehrsverbund ermöglicht und zum anderen Klarheit im Genehmigungs- oder Ausschreibungswettbewerb geschaffen. Sie dient auch als Anreizregelung für durchgängig qualitativen Kundenservice.

Die Differenz zwischen den eigenen Fahrgeldeinnahmen und den zustehenden Einnahmeansprüchen unterliegt dieser Vertriebsanreizregelung in Höhe von 2 % bis zum 01.01.2029 und ab 01.01.2029 in Höhe von 3 – 4 % entsprechend Beschluss 7/1/2019 der VGN-Gesellschafterversammlung vom 11.04.2019 und Beschluss 9/1/2019 des VGN-Grundvertragsausschusses vom 07.05.2019.

Die Einnahmenezuschussung aus dem Verbundtarif erfolgt durch ein nachfrageorientiertes Verfahren, das in Anlage 4 zum Assoziierungsvertrag beschrieben wird (s. Anlage 4 zu diesem Dokument).

6.7 eTicketing

Kontrolle von eTickets inkl. Ausführung von Aktionen

Im VGN werden Tarifprodukte durch die Verkehrsunternehmen über verschiedene Vertriebskanäle in wachsendem Umfang auch als eTickets in folgenden Varianten vertrieben bzw. anerkannt:

- auf kontaktlosen Chipkarten gem. des deutschlandweit etablierten Branchenstandards VDV Kernapplikation (VDV-KA)
- mit VDV-Barcodes gem. des Standards VDV-KA (u. a. Handyticket)
- mit UIC-Barcodes gemäß UIC 918-3* und 918-9* (u. a. Handyticket)

Gemäß Beschluss der Verbundgremien müssen alle eTickets in den vorstehenden Varianten verbundweit von jedem Verkehrsunternehmen elektronisch kontrolliert werden. Im Rahmen der elektronischen Kontrolle müssen auch Aktionen gemäß Aktionsmanagement des Standards VDV-Kernapplikation ausgeführt werden.

Das Verkehrsunternehmen hat daher die elektronische Kontrolle in seinen Fahrzeugen und in den IT-Systemen in seinem Verantwortungsbereich sicherzustellen. Er hat dazu in den logischen Rollen gemäß VDV-KA als Dienstleister und ausführender Kundenvertragspartner im Aktionsmanagement alle zur gesicherten elektronischen Kontrolle von eTickets in allen vorstehenden Varianten und zur Ausführung von Aktionen erforderlichen Hard- und Softwarekomponenten in einem Produktivsystem sowie in einem gesonderten Testsystem vorzuhalten und zu betreiben. Diese Systeme müssen alle dazu erforderlichen Funktionalitäten und Schnittstellen inkl. einer Schnittstelle zur Anbindung an das entsprechende Prozessintegrationssystem (PRIS) des VGN als Produktiv- und Testsystem umfassen.

Als Zulassungsvoraussetzung für die eKontrolle im VGN ist durch das Verkehrsunternehmen ein Zertifizierungsverfahren des VGN zur eKontrolle zu durchlaufen. Damit ist der Nachweis zu erbringen, dass alle relevanten Vorgaben der VDV-KA und des VGN eingehalten werden. Erst nach erfolgreicher Zertifizierung ist es dem Verkehrsunternehmen gestattet, die oben genannten Tätigkeiten der eKontrolle im VGN durchzuführen.

Hierzu sind die detaillierten funktionalen und technischen Anforderungen gemäß Anlage 7 („Ausschreibungsvorgabe für elektronische Chipkartenleser“) durch das Verkehrsunternehmen zu erfüllen. Alle anfallenden Kosten der Beschaffung und Bereitstellung, der Test und des Betriebs der erforderlichen Test- und Produktivsysteme inkl. der Systemanbindung an das PRIS des VGN sind durch das Verkehrsunternehmen zu tragen.

Im VGN ist neben der üblichen Kontrolltechnik eine Smartphone Kontroll-App für Barcode-Tickets und Chipkarten verfügbar. Verkehrsunternehmen erhalten dadurch die Möglichkeit, mobile Kontrollen mittels Smartphone durchzuführen. Die Lizenzkosten der App, das entsprechende Hintergrundsystem sowie dessen laufenden Wartungs- und Betriebskosten werden dabei vom VGN getragen. Die Verkehrsunternehmen müssen bei der Smartphonewahl sicherstellen, dass die Schreib- und Leseinheit (NFC Schnittstelle des Smartphones) mit kontaktlosen Chipkarten nach ISO/IEC 14443 Typ A und B, ISO 7810 und ISO/IEC 7813 sowie mobile Endgeräte mit NFC-Schnittstelle gemäß ISO/IEC 18092 bzw. ISO/IEC 21481 bidirektional kommunizieren können. Weitere notwendige Beistellungen (z.B. Bluetooth-Dongle mit Sicherheitsmodul (SAM) gem. VDV-KA) werden vom VGN kostenfrei im Rahmen einer Nutzungsvereinbarung zur Verfügung gestellt.

Vertrieb von eTickets

Es steht den Verkehrsunternehmen frei, eTickets des VGN-Tarifs auf kontaktlosen Chipkarten gem. dem deutschlandweit etablierten Branchenstandard VDV Kernapplikation (VDV-KA) oder mit VDV-Barcodes gem. dem Standard VDV-KA zu vertreiben. Dabei sind die im VGN vereinbarten Medien für einzelne Sortimente zu beachten.

Sobald durch das Verkehrsunternehmen neben der Kontrolle von eTickets auch der Vertrieb von eTickets in einer der vorstehenden Varianten als Kundenvertragspartner erfolgen soll, sind durch das Verkehrsunternehmen alle gemäß VDV-KA erforderlichen Hard- und Softwarekomponenten in einem Produktivsystem sowie in einem gesonderten Testsystem für die logischen Systeme KVP-System und KVP-Terminals vorzuhalten und zu betreiben. Diese Systeme müssen alle dazu erforderlichen Funktionalitäten und Schnittstellen inkl. einer Schnittstelle zur Anbindung an das entsprechende Prozessintegrationssystem (PRIS) des VGN als Produktiv- und Testsystem umfassen. Die spezifischen Vorgaben des VGN zur Ausgabe und Verwaltung von VGN-Tarifprodukten als eTickets sind dabei einzuhalten.

Hierzu sind die detaillierten funktionalen und technischen Anforderungen gemäß Anlage 7 („Ausschreibungsvorgabe für elektronische Chipkartenleser“) durch das Verkehrsunternehmen zu erfüllen. Alle dazu anfallenden Kosten der Beschaffung und Bereitstellung, der Test und des Betriebes der erforderlichen Test- und Produktivsysteme inkl. der Systemanbindung an das PRIS des VGN sind durch das Verkehrsunternehmen zu tragen.

7 Durchführung der Verkehrsleistung

7.1 Ersatzbeförderung und Betriebsleitstelle

Das Verkehrsunternehmen hat innerhalb von maximal 60 Minuten eine Ersatzbeförderung an jeder Haltestelle im Linienbündel sicherzustellen, falls eine Fahrt oder ein Fahrzeug ausfällt. Das Verkehrsunternehmen hat eine Betriebsleiterin bzw. einen Betriebsleiter nach §4 BO-Kraft oder eine Person vergleichbarer Fach-, Entscheidungs- oder Handlungskompetenz für den Verkehr im Linienbündel vorzusehen.

Das Verkehrsunternehmen hat eine Betriebsleitstelle zu benennen, die während und 30 Minuten vor der gesamten Betriebszeit ständig telefonisch bzw. über Betriebsfunk für den Aufgabenträger und das Fahrpersonal erreichbar ist und befugt ist, bei Betriebsstörungen über deren Behebung zu entscheiden und ggf. Maßnahmen zur Sicherung der Weiterbeförderung der Fahrgäste anzuordnen. Das Fahrpersonal ist kurzfristig über die aktuelle Verkehrssituation zu informieren. Dies umfasst auch die Überwachung der Anschlusssicherung Bus/Zug und Bus/Bus.

Das Verkehrsunternehmen stellt die telefonische Erreichbarkeit eines Ansprechpartners für die Fahrgäste während und 30 Minuten vor der gesamten Betriebszeit sicher. Außerdem ist eine E-Mail-Adresse für die Kundenkommunikation einzurichten und im Internetauftritt des Verkehrsunternehmens anzugeben. Telefonnummer und E-Mail-Adresse sind an die VGN GmbH zu übermitteln, so dass diese auf den haltestellenbezogenen Aushangfahrplänen kommuniziert werden können.

7.2 Beschwerdemanagement

Die Annahme und Bearbeitung von Anregungen der Fahrgäste liegt im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens. Dieses hat hierfür eine Servicestelle einzurichten und vorzuhalten, welche während der Betriebszeiten zum Festnetztarif telefonisch und per E-Mail erreichbar ist und die Aufnahme und Bearbeitung von Beschwerden und Hinweisen gewährleistet und diese EDV-gestützt dokumentiert. Die Kontaktdaten des Verkehrsunternehmens sind in den eingesetzten Fahrzeugen und in den Fahrplänen des VGN darzustellen. Auch das Fahrpersonal muss Anregungen, soweit es die Betriebslage zulässt, entgegennehmen. Bei Beschwerden ist innerhalb drei Tagen ein erster Kontakt aufzunehmen und diese sind innerhalb von zwei Wochen abschließend zu bearbeiten. Dem Aufgabenträger ist die im Rahmen eines Qualitätsberichts dokumentierte Aufnahme und Bearbeitung der Beschwerden zur Verfügung zu stellen.

7.3 Anschlüsse

Die in den Anschlussleisten der Fahrpläne dargestellten Verbindungen stellen die einzuhaltenden Anschlüsse dar. Für diese Anschlüsse gilt, dass bei Verspätungen von Zügen (als Zubringer) der Bus bzw. der Rufbus 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.

7.4 Betrieb, Verspätungs- und Störfallmanagement

Das Verkehrsunternehmen hat die vorgegebenen Fahrpläne einzuhalten und einen pünktlichen Betrieb zu gewährleisten. Verfrühte Abfahrten sind an keiner Haltestelle zulässig. Die

Fahrzeiten gelten als eingehalten, wenn die Fahrgäste nicht später als 3 Minuten über der Zeit an ihrer Ziel- oder Umsteige-Haltestelle ankommen.

Vom Unternehmen ist der vorgegebene Linienweg zwingend einzuhalten und darf nur in Sonderfällen (z. B. Unbefahrbarkeit von Straßenabschnitten) auf dem kürzestmöglichen Weg verlassen werden.

Wettermeldungen, die Einfluss auf einen problemlosen Betriebsablauf haben, sind vorausschauend zu beurteilen und mit dem Aufgabenträger/Auftraggeber abzustimmen. Bei notwendiger Betriebseinstellung ist der Aufgabenträger/Auftraggeber unverzüglich zu benachrichtigen.

Im Falle von Baustellen ist das Verkehrsunternehmen für das Umleitungsmanagement zuständig.

Alle Fahrzeuge sind für einen reibungslosen Betriebsablauf mit Funk oder ähnlichen Kommunikationsmitteln auszustatten, um eine notwendige Kommunikation zwischen den Fahrzeugen sowie zur Betriebsleistung sicherstellen zu können.

Bei allen relevanten Betriebsstörungen – unabhängig von der Dauer bzw. des Zeitvorlaufs – ist das Verkehrsunternehmen verpflichtet Fahrgäste, Aufgabenträger und Verbundgesellschaft unverzüglich zu informieren. Die Verbundgesellschaft prüft, ob die Störungsmeldung in die elektronische Fahrplanauskunft des VGN eingestellt werden kann.

Im Detail sind folgende Regelungen stets einzuhalten:

a) Absehbare Betriebsstörungen und Änderungen zum Normalfahrplan

Als absehbare Betriebsstörungen und Änderungen zum Normalfahrplan gelten z. B. geplante Umleitungen, Baustellen, unterjährige Veränderungen des Verkehrsangebotes, die acht Tage oder länger vorab bekannt sind. Dabei hat sich das Verkehrsunternehmen stets mit dem Aufgabenträger/Auftraggeber und dem Sachgebiet Fahrplan der VGN GmbH abzustimmen und folgendes Vorgehen zu befolgen:

- **Datenübermittlung**

- Es sind Ersatz-/Baustellenfahrpläne zu erstellen. Hierbei sind Schulanfangs- und -endzeiten sowie Anschlussbeziehungen weiterhin zu beachten.
- Die Soll-Fahrplandaten sind zum von der VGN GmbH festgelegten Datum an DE-FAS Bayern sowie zusätzlich an das Sachgebiet Fahrplan der VGN GmbH zu senden.
- Die Übermittlung der Fahrplandaten an die VGN GmbH hat ausschließlich digital in MS Excel oder einem standardisierten Format (VDV 452, DINO etc.) vollständig und einmalig in Endversion zu erfolgen. Die digitale Vorlage für das Excel-Format ist bei der VGN GmbH, Sachgebiet Fahrplan, anzufragen.
- Bei erstmalig angefahrenen Ersatzhaltestellen ist die exakte Lage der Steige je Fahrtrichtung in eine Karte (z. B. Bayern Atlas, Google Maps) einzuzeichnen und samt Koordinaten als digitales Dokument per E-Mail an fahrplan@vgn.de mit zu versenden.

- **Textübermittlung**

Das Verkehrsunternehmen hat zu Kundeninformationszwecken einen kurzen Text für die VGN-Fahrplanauskunft zu erstellen, der alle folgenden Inhalte aufweist:

- Ursache der Fahrwegänderung
- Linienummer
- Zeitraum der Sperrung mit Anfang und Ende
- betroffene Haltestelle(n)
- Ersatzhaltestelle(n)
- Fahrzeitanpassungen im Fahrplan.

Der vorgefertigte Text muss digital als maschinenlesbare Word-Datei an die VGN GmbH versendet werden. Eingescannte Dokumente, Briefe, Bilder oder Faxnachrichten werden nicht akzeptiert.

Die VGN GmbH plant in den nächsten Jahren den Verkehrsunternehmen einen Zugang zum CMS-Informations-System des VGN zu ermöglichen. Das Verkehrsunternehmen ist ab dem Zeitpunkt der Freischaltung verpflichtet, selbständig Meldungen mit oben beschriebenen Inhalten zeitnah zu veröffentlichen.

- **Fahrgastinformation**

Das Verkehrsunternehmen informiert die Fahrgäste vor Ort, in den Fahrzeugen und über die Aushänge an den Haltestellen in geeigneter Weise. Ersatzaushangfahrpläne sind spätestens eine Woche vor deren Inkrafttreten zu kommunizieren.

b) Nicht absehbare, kurzfristige Betriebsstörungen

Bei kurzfristig angekündigten Maßnahmen (7 Tage oder weniger) hat das Verkehrsunternehmen die Fahrgäste einen Tag nach Bekanntgabe des Ereignisses über Art, Auswirkung und voraussichtliche Dauer der Störung zu informieren.

Außerdem sind der Aufgabenträger/Auftraggeber und die VGN GmbH zeitnah über die Störungen zu informieren. Dies hat wie bei absehbaren Störungen mindestens über eine Textmitteilung an das Sachgebiet Fahrplan der VGN GmbH bzw. in Eigenregie zu erfolgen (s. oben). Ist davon auszugehen, dass die Betriebsstörung länger als 14 Tage andauert, sind auch bei kurzfristigen Störungen Daten an DEFAS Bayern und die VGN GmbH in der unter Punkt a) beschriebenen Form zu übermitteln. Die Fahrgäste sind dabei unverzüglich über die Störungen und Ersatzverkehre über Informationen im Bus, Internet, ggf. auch über Printmedien oder Radio zu informieren.

c) Fahrzeugreserve

Bei Betriebsstörungen, die eine große Verspätung oder einen Fahrtausfall zur Folge haben, ist vom Verkehrsunternehmen die Weiterbeförderung der Fahrgäste durch Ersatz-/Reservefahrzeuge nach spätestens 60 Minuten zu gewährleisten. Um dies bewerkstelligen zu können, ist eine angemessene Fahrzeugreserve vorzuhalten.

d) Sonstiges

Sonstige schwerwiegende Störungen (z. B. Belästigung von Fahrgästen) sind dem Aufgabenträger kurzfristig mitzuteilen.

7.5 Fundsachen

In den Verkehrsmitteln liegen gelassene Fundsachen sind vom Verkehrsunternehmen zu verwalten und zu lagern.

7.6 Fahrgastzählungen

Um die Fahrgastzahlen laufend zu überprüfen und für die Einnahmenezuschiedung anpassen zu können sowie um verschiedene planerische Fragestellungen bearbeiten zu können, sind regelmäßige Fahrgastzählungen erforderlich. Hierzu ist ein Datenerhebungsvertrag vorgesehen, der die Erfassung der Verkehrsnachfrage für planerische Zwecke regelt. Dieser Vertrag sieht vor, dass jährlich in vier Erhebungsperioden jede Fahrt hinsichtlich der Einsteiger in jeder Periode einmal gezählt wird. Die Ergebnisse dieser Zählungen sind dem Aufgabenträger/Auftraggeber und der VGN GmbH kostenfrei und unaufgefordert für alle Erhebungsperioden in einem Jahr bis zum 31. März des Folgejahres zur Verfügung zu stellen. Ein standardisiertes Datenblatt zur Erfassung der Zählwerte kann je Erhebungsperiode von der VGN GmbH zur Verfügung gestellt werden. Die Modalitäten für die Fahrgastzählungen im VGN sind festgelegt im Einnahmenaufteilungsvertrag für den VGN und der Durchführungsrichtlinie für unternehmenseigene Zählungen im VGN zur Fortschreibung der Verkehrsnachfrage bzw. im Assoziierungsvertrag und der Anlage 4 (Durchführungsrichtlinie „Nachfrageorientierte Einnahmenaufteilung für assoziierte Verkehrsunternehmen im VGN“, siehe Anlage 4).

Die VGN GmbH rechnet die Zählwerte zu Jahreswerten hoch. Grundsätzlich werden den Unternehmen und Aufgabenträgern die Hochrechnungsergebnisse zur Verfügung gestellt. Dabei werden folgende Unternehmensgruppen unterschieden, deren Klassifizierung durch die VGN GmbH vorgegeben wird:

- Die Zählwerte werden bei Linien bzw. Linienbündeln, die mehr als 20 % Fahrgäste im Regeltarif und durchschnittlich pro Linie mindestens 10 Tsd. Linienbeförderungsfälle im Regeltarif haben, bei der VGN GmbH für die Zwecke der Einnahmenaufteilung verwendet.
- Bei sog. „Schülerlinien“, das sind Linien bzw. Linienbündel im regionalen Busverkehr, deren Fahrgastaufkommen weitgehend vom Ausbildungsverkehr dominiert wird, erfolgt ebenfalls eine Hochrechnung der Fahrgastzahlen, jedoch werden die Nachfrage-daten ausschließlich für planerische Zwecke verwendet.

Für den Fall, dass die VGN GmbH Erhebungen zur Messung der Dienstleistungsqualität durchführt (vgl. Anlage 2 zum Assoziierungsvertrag (Durchführungsrichtlinie „Qualitätsstandards und -kontrollen im VGN“, siehe Anlage 4) stimmt das Verkehrsunternehmen zu, dass die VGN GmbH die Erhebungsergebnisse dem Aufgabenträger zur Verfügung stellt.

Das Verkehrsunternehmen wertet diese Daten aus und bereitet sie für die Weitergabe an den Aufgabenträger in einem bearbeitbaren Dateiformat auf und stellt sie diesem monatlich zur Verfügung.

Auf allen Linien bzw. Fahrten im Festverkehr sind Fahrzeuge einzusetzen, die über ein automatisches Fahrgastzählsystem verfügen. Auf diesen Linien sind über den Verlauf eines Monats auf mindestens 50% der durchgeführten Fahrten die Ein- und Aussteigenden an den einzelnen Haltestellen zu erfassen. Das Verkehrsunternehmen hat sicher zu stellen, dass die Zählsensorik mindestens einmal pro Jahr justiert wird.

8 Anlagen

Anlage 1.1	Fahrpläne
Anlage 1.2	Standort der neuen Haltestelle
Anlage 2.1	Vorgaben einheitliches Busdesign und Fahrzeugkennzeichnung im VGN
Anlage 2.2	Vorgabe Busdesign im Landkreis Erlangen-Höchstadt
Anlage 2.3	Gestaltungsaufbau für die Darstellung der Kundeninfo auf Monitoren im Fahrzeug
Anlage 3	Haltestellenausstattung im VGN
Anlage 4	VGN-Assoziierungsvertrag mit Anlagen 1 – 6
Anlage 5	Aufbau und Prüfmerkmale VGN-Fahrausweise
Anlage 6	Ausschreibungsvorgabe für elektronische Chipkartenleser
Anlage 7.1	Datenüberlassungsvertrag
Anlage 7.2	Technischer Anhang zum Datenüberlassungsvertrag für DEFAS Bayern
Anlage 7.3	Anforderungen für die Übermittlung von Fahrplandaten an VGN und BEG (DEFAS FGI Bayern)
Anlage 8	Tarifzonenplan ab 01.01.2024