

Qualitätsanforderungen für Busverkehrsleistungen im Linienbündel „Stadt St. Ingbert“

Zur Sicherstellung der **Mindestqualität** eines Betriebsangebots definiert der Aufgabenträger Saarpfalz-Kreis für das Linienbündel Stadt St. Ingbert die folgenden Qualitätsanforderungen. Sie können im Rahmen des Vergabeverfahrens weiter verfeinert und konkretisiert werden. Die Mindestanforderungen umfassen die Bereiche Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen an die Fahrzeuge, das Personal sowie Anforderungen an den Betrieb.

Die Einhaltung der nachfolgend definierten Qualitätsstandards ist dauerhaft zu gewährleisten. Sofern die Qualitätsstandards nicht gewährleistet werden, fallen Pönale gemäß Punkt 3.6 b) an.

1. Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen Fahrzeuge

1.1 Fahrzeugalter

- a. Die im regelmäßigen Linienverkehr eingesetzten Fahrzeuge dürfen zum Vertragsbeginn nicht älter als 3 Jahre sein (Erstzulassung 1.1.2019 oder später), das maximale Durchschnittsalter darf 6 Jahre nicht übersteigen, sofern sich aus dem Nahverkehrsplan des ÖPNV-Aufgabenträgers nichts anderes ergibt.
- b. Als regelmäßiger Linienverkehr wird der Grundtakt einer Linie bezeichnet, der je nach Verkehrstagestyp über den Tag hinweg angeboten wird, sofern der Nahverkehrsplan des ÖPNV-Aufgabenträgers nichts anderes vorgibt.
- c. Für den übrigen Linienverkehr, insbesondere im Schulverstärkerverkehr, darf ein Fahrzeughöchstalter von 16 Jahren nicht überschritten werden, sofern sich aus dem Nahverkehrsplan des ÖPNV-Aufgabenträgers nichts anderes ergibt.

1.2 Technische Merkmale

- a. Angemessene Motorleistung (gem. § 35 StVZO) entsprechend den topographischen Anforderungen, betrieblichen Gegebenheiten und Fahrplanvorgaben.
- b. Einsatz von Standardlinienbussen (Länge ca. 12 m; sonstige Fahrzeuggrößen sind nach Maßgabe der Aufgabenträger zugelassen) in Niederflurbauweise; stufenloser Einstieg und stufenloser Mittelgang zwischen erster und zweiter Tür; Low-Entry-Varianten sind auf den Linien 170 und 521 - 526 ausgeschlossen.
- c. Von jedem Sitzplatz aus soll eine Haltewunschtaaste erreichbar sein (entweder an vertikalen Stangen oder an der Seitenwand).
- d. Eine Wagen-Hält-Anzeige muss aus dem gesamten Fahrzeug gut einsehbar sein.
- e. Zum sicheren Halt der Fahrgäste sind folgende Einrichtungen vorzusehen: Fensterschutzstange im Bereich der Mehrzweckfläche, mindestens eine horizontale Haltestange in Deckennähe und an den Fahrgastsitzen seitlich zum Gang hin angebrachte Griffe.
- f. Bordmikrofon und Lautsprecher für akustische Fahrgastinformation.

- g. Wegfahrsperrung bei geöffneter Tür.
- h. Mindestens eine doppelbreite Tür mit einer lichten Durchgangsbreite von 1250 mm (+/- 50 mm) im mittleren Fahrzeugbereich sowie eine Tür von mind. 850 mm Durchgangsbreite vorne;
- i. Ausreichende Innenraumbeleuchtung, zusätzliche Ausleuchtung der Ein- und Ausstiege bei geöffneter Tür.
- j. Die Fahrzeuge sind entweder mit 4 Klappfenstern oder mit 2 Klappfenstern und 2 Dachluken mit Notausstiegsfunktion auszustatten, um eine ausreichende Belüftung sicherzustellen.
- k. Heizung und Klimaanlage oder Klimaanlage mit Heizfunktion für Fahrerplatz und Fahrgastraum gemäß VDV-Schrift 236 müssen bei Fahrzeugen im regelmäßigen Linienverkehr voll funktionsfähig vorhanden sein. Sie sind temperaturabhängig zur Erzeugung eines angenehmen Innenklimas einzusetzen. Fahrzeuge im sonstigen Linienverkehr müssen die Technik einsetzen, sofern sie vorhanden ist.
- l. Winterbereifung oder ein geeignetes Äquivalent ist in topographisch anspruchsvollen Bereichen in den Wintermonaten einzusetzen.
- m. Ausstattung aller Fahrzeuge mit Bordrechnern: Der Vertrieb von Fahrkarten aller in den jeweiligen Verbänden und Tarifgebieten genehmigten Bartarif-Fahrausweisarten hat über die im saarVV eingesetzte Bordrechnertechnologie zu erfolgen. Die Beschaffung, Wartung der Bordrechner und die Pflege des Hintergrundsystems im eigenen Mandaten obliegt dem Verkehrsunternehmen auf eigene Kosten. Fahrzeuge, die ausschließlich im Grundschulverkehr eingesetzt sind, müssen nicht über Bordrechner verfügen. Hier genügt die Ausgabe von Notfahrtscheinen.
- n. Lieferung von kontinuierlichen Echtzeitdaten nach den VDV-Spezifikationen 453/454 für jedes eingesetzte Fahrzeug (Ist-Daten, interne und externe Anschlusssicherung, Prognosedaten). Die Positionsbestimmung muss dabei in GPS-Qualität erfolgen. Die Lieferung der Echtzeitdaten erfolgt an die Landesdatendrehzscheibe des Saarlandes (Saarfahrplan). Dies gilt nicht für Fahrzeuge, die ausschließlich im Grundschulverkehr eingesetzt sind.
- o. Die eingesetzten Fahrzeuge müssen den Vorgaben der gültigen EU-Abgasnorm entsprechen.
- p. Motorraumkapselung zur Geräuschdämmung nach innen und außen.
- q. Alle technischen Merkmale des Fahrzeugs müssen stets funktionsfähig und einsatzbereit sein.
- r. Die Stadt St. Ingbert hat einen Teil der Lichtsignalanlagen innerhalb der Stadt mit Sitraffic Stream, einem Satelliten-gestützten Bevorrechtigungssystem von der Firma Siemens ausgestattet. Dabei stellen die On-Bord-Units (OBU), die in die Busse eingebaut werden, als Modem über GPRS eine Internetverbindung zum Stream Server und dessen statischer IP-Adresse oder Hostname der Firma Siemens her. Mit dem in die Busse eingebauten GPS-Modul wird die Position der OBU bestimmt.
 Das Verkehrsunternehmen hat auf seine Kosten für die Linien 521 - 526 jeweils eine On-Bord-Unit einschließlich einer Sim-Karte für Internetverbindung zu beschaffen, in den jeweiligen Bus einzubauen und zu betreiben.

1.3 Barrierefreiheit, Fahrgastkomfort und -information

- a. Für Behinderte ausgewiesene Sitzplätze müssen ebenerdig gut erreichbar sein. Sie dürfen maximal auf einstufigen Podesten stehen.

- b. Vorhandensein einer Absenkvorrichtung (Kneeling) und Einsatz dieser Technik.
- c. Auslegbare Klapprampe an der doppelbreiten zweiten Tür inklusive Meldetaster für Rollstuhlfahrer innen und außen.
- d. Kennzeichnung von 4 geeigneten Plätzen für Mobilitätseingeschränkte in Türnähe.
- e. Ausreichend dimensionierte und einfach zugängliche Mehrzweckfläche zum Abstellen von Rollstühlen, Rollatoren, Kinderwagen und Fahrrädern gegenüber oder in Fahrtrichtung vor der zweiten Tür. Es besteht die Möglichkeit begründeter Ausnahmen.
- f. Kontrastreiche Innenraumgestaltung für Sehbehinderte.
- g. Mindestens 32 Sitzplätze im regelmäßigen Linienverkehr mit Stadtbusbestuhlung auf den Linien 170, 521 – 526, im Schülerverkehr mindestens 36 Sitzplätze im Standardbus.
- h. Auf Sitzfläche und an Rückenlehne der Sitze Polsterung mit Stoffbezug; Hartschalensitze mit einfachem Stoffbezug sind unzulässig.
- i. Maximal acht Sitze gegen die Fahrtrichtung (z. B. zwei 4er Sitzgruppen im vorderen und hinteren Fahrzeugteil), Konferenzbestuhlung ist nicht zugelassen.
- j. Elektronische Linienbeschilderung außen: Front mit Liniennummer und Fahrtziel; Türseite mit Liniennummer, Fahrtziel und Fahrweg / wichtigen Unterwegshalten; Heck mit Liniennummer. Die Linienbeschilderung ist über den Bordrechner zu steuern.
- k. Elektronische Innenanzeige der nächsten Haltestelle, im regelmäßigen Linienverkehr auf den Linien 170 und 521 - 526 in Form eines TFT-Bildschirms (Anzeige der nächsten Haltestellen und der Endstation, Wagen-hält-Anzeige, keine Fremdwerbung, Einblendungen des Aufgabenträgers oder Verkehrsverbundes sind zulässig). Für Fahrzeuge, die nicht im regelmäßigen Linienverkehr eingesetzt werden, ist eine Innenanzeige nicht zwingend, muss aber bei Vorhandensein eingesetzt werden.
- l. Deutliche akustische Haltestellenansage: Die Ansage muss auch bei Hintergrundgeräuschen (z. B. Klimaanlage, Motorengeräusch, Stimmen) eindeutig verständlich sein.
- m. Klapprahmen für Plakat in A2 Hochformat hinter dem Fahrer und Prospekthalter / Informationskasten in A5 für aktuelle Informationen im Einstiegsbereich.
- n. WLAN im regelmäßigen Linienverkehr (Linien 170, 521 - 526) sind mit einem für die Fahrgäste kostenlosen WLAN-Zugang auszurüsten (WLAN-Router mit leistungsfähiger Antenne). Die Wahl des WLAN-Anbieters obliegt dem Verkehrsunternehmen. Der WLAN-Zugang ist nicht über Zwangswerbung zu schalten. Auf den vorhandenen WLAN-Zugang ist mit gängigen Symbolen (Aufkleber an den Eingangstüren) hinzuweisen.
- o. Die Fahrzeuge der Linie 521 – 526 sind mit mindestens 16 USB Stecker auszustatten (Linie 170 ist hier ausgenommen).

1.4 Erscheinungsbild, Wartung und Sauberkeit

- a. Für die Linie 170 und den Schülerverkehr Außengestaltung der Fahrzeugfront in einem vom Verkehrsverbund einheitlich vorgegebenen saarVV-Design mit saarVV-Logo und mit dem Logo des jeweiligen Verkehrsunternehmens. Weitere vom Aufgabenträger vorgegebene Vorlagen sind möglich.

- b. Die auf den Linien 521 - 526 eingesetzten Fahrzeuge müssen im INGO-Stadtbusdesign (Anlage 1 Bild 1 bis Bild 5) gestaltet sein. Hierzu muss eine Abstimmung mit der Stadt St. Ingbert erfolgen. Der Einsatz von Ersatzfahrzeugen in abweichendem Design ist gestattet.
- c. Einheitliche Grundfarbe der Fahrzeugaußenfläche.
- d. Werbung an den Außenflächen und im Fahrzeuginnern sowie Beklebung der Fensterscheiben sind nicht gestattet.
- e. Sauberer und gepflegter Gesamtzustand, der durch regelmäßige Reinigung (mindestens einmal pro Woche) und Wartung gewährleistet wird. Beides ist bei Nachfragen dem AT schriftlich zu belegen. Rasche Beseitigung von groben Verschmutzungen und Behebung von Schäden, möglichst bis zum nächsten Einsatztag.
- f. Vorhandensein eines Abfallbehältnisses, Leerung mindestens einmal pro Einsatztag.
- g. Zustand zum täglichen Betriebsbeginn: besenreiner Fußboden, saubere und trockene Sitze, kaum sichtbare Abnutzungsspuren, keine groben Verschmutzungen; saubere Fenster, Türen und Außenflächen.
- h. Fahrzeuge mit Schäden von denen eine Gefährdung ausgeht (innen und außen) sind bis zur Behebung des Schadens aus dem Betrieb zu nehmen.

2. Anforderungen an das Personal im Kundenkontakt

2.1 Grundsätzliche Anforderungen

- a. Gepflegtes Gesamterscheinungsbild und seriöses Auftreten sowie Tragen einer Dienstkleidung.
- b. Gute Kenntnisse der deutschen Sprache in Wort und Schrift, gute mündliche Ausdrucksweise.
- c. Höfliches, serviceorientiertes und deeskalierendes Auftreten gegenüber Fahrgästen und Verkehrsteilnehmern, im Bedarfsfall Fähigkeit zur Durchsetzung des Hausrechtes.
- d. Hilfsbereites Verhalten gegenüber Kunden, z. B. Weitergabe von Informationen, Hilfe beim Einstieg hilfsbedürftiger Personen.
- e. Sehr gute Kenntnis der angewendeten Tarife und des Fahrplans, des Linienverlaufs und der Linien mit Umsteigebeziehungen (Bus und Schiene).

2.2 Zusätzliche Qualifikationen und Verhaltensregeln des Fahrpersonals

- a. Einhaltung des Fahrplans, keine verfrühten Abfahrten, pünktliches Abfahren, ggf. Abwarten von Anschlüssen gemäß Weisungen / Wartezeitverzeichnis und auf Sicht.
- b. An Starthaltestellen: Einhalten einer Bereitstellzeit von mind. 1 Minute zur Aufnahme und Bedienung von Kunden, die in der Dienstplanung als Arbeitszeit gewertet werden muss.
- c. Rücksichtsvolle und ruckfreie Fahrweise, v. a. beim Anfahren nach Fahrgastwechseln.
- d. Mitführen aller für das Führen des Fahrzeugs und den Vertrieb von Fahrkarten notwendigen Ausrüstungsgegenstände, insbesondere Wechselgeld, Notfahrkarte und Fahrscheinpapier.

- e. Keine Mobiltelefonie oder sonstige Nutzung mobiler Endgeräte während der Fahrt. Ausnahme: Kurze Dienstgespräche mit Freisprecheinrichtung.
- f. Rauchen im Fahrzeug ist jederzeit untersagt (betrifft auch E-Zigaretten).

2.3 Schulungen

- a. Das Personal ist durch den Verkehrsbetrieb regelmäßig (mindestens einmal pro Jahr und Person sowie anlassbezogen) zu schulen. Hierbei handelt es sich nicht um die gesetzlich vorgeschriebenen Schulungsmodulare zur Fortschreibung der EU-Führerscheine.
- b. Inhalte der Schulung sollen Orts- und Linienkunde, Tarife, Umgang mit dem Drucker, aktuelle Ereignisse und Entwicklungen (Tarif-, Linien- und Fahrzeitänderungen, Marketingaktionen, Zählungen etc.) sowie Sicherheit und Kundenorientierung sein.
- c. Die Schulungen sind für das Fahrpersonal verpflichtend und sind Teil der bezahlten Arbeitszeit.

3. Anforderungen an den Betrieb

3.1 Betriebs- und Meldepflichten

- a. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, einen Betriebsleiter nach BOKraft oder einen sonstigen verantwortlichen Ansprechpartner mit ausreichenden Entscheidungs- und Handlungskompetenzen einzusetzen, der in besonderen Situationen auch kurzfristig und flexibel nach Anforderung durch den Auftraggeber und zeitlich wie räumlich uneingeschränkt für das zu betreibende Linienbündel zur Verfügung steht. Er muss über gute Fähigkeiten zur mündlichen und schriftlichen Kommunikation in deutscher Sprache verfügen. Die enge Kooperation mit dem Auftraggeber ist jederzeit zu gewährleisten. Der verantwortliche Ansprechpartner ist dem Auftraggeber namentlich zu benennen. Personelle Veränderungen sind unverzüglich, möglichst im Voraus, mitzuteilen. Bei Abwesenheit der genannten Personen von über einer Woche ist vom Auftragnehmer eine Vertretung zu benennen, welche die oben definierten Anforderungen erfüllt. Ausnahmen sind mit dem Auftraggeber schriftlich abzustimmen.
- b. Die Fahrpläne sind verbindlich einzuhalten. Insbesondere sind die Fahrten pünktlich anzutreten, soweit keine verspäteten Anschlüsse abzuwarten sind. Fahrten, die über 30 Minuten verspätet sind, gelten als ausgefallen, ebenso Fahrten, bei denen an drei aufeinanderfolgenden oder sämtlichen Haltestellen früher als vor der im Fahrplan angegebenen Zeit abgefahren wird bzw. regulär zu bedienende Haltestellen ausgelassen wurden.
- c. Es besteht Anschlusssicherung an den Übergangspunkten zum Schienenverkehr und zu anderen Buslinien insbesondere am Rendezvous-Platz St. Ingbert gemäß Weisungen und Wartezeitverzeichnis.
- d. Ausreichende Pufferzeiten zur Sicherstellung der Pünktlichkeit und der Anschlüsse / Umsteigebeziehungen im Fahrweg und in den Umläufen sind zu berücksichtigen.
- e. Das Verkehrsunternehmen hat unverzüglich zumindest mündlich / telefonisch den Aufgabenträger über alle auftretenden gravierenden Störungen bei den Fahrzeugen und im Betriebsablauf sowie über gravierende Abweichungen von den definierten Standards zu unterrichten.

- f. Darüber hinaus hat das Verkehrsunternehmen mindestens vierteljährlich einen kurz gefassten Qualitätsbericht mit folgenden Inhalten an den Aufgabenträger zu senden: Beschwerden, Verspätungen und Störungen im Betriebsablauf, Kapazitätsprobleme, Fahrtausfälle.

3.2 Haltestellenausstattung

- a. Das Verkehrsunternehmen trägt unabhängig von den Eigentumsverhältnissen der Haltestellen Sorge für das korrekte Anbringen des Haltestellenzeichens gemäß § 224 StVO und eines Haltestellenaushangs.
- b. Haltestellenaushänge mit Bekanntgabe aller Abfahrten sind gut lesbar zu gestalten und aktuell zu halten. Dies umfasst auch Hinweise auf Umleitungen und veränderte Verkehre z. B. aufgrund von Baustellen. Bedienen mehrere Unternehmen einen Mast, sind Absprachen über den Aushang, dessen Gestaltung und die Pflege zu treffen.
- c. Das Verkehrsunternehmen hat dafür Sorge zu tragen, dass bei Fahrplanänderungen die Aushänge bis zum Inkrafttreten des neuen Fahrplanes ausgewechselt werden.
- d. Weitere Ausstattungsmerkmale (z. B. Haltestellenbezeichnung, Liniennummern, Logos, Liniennetzpläne) sollen auf Wunsch des Aufgabenträgers ergänzt werden.
- e. Ebenso sollen Tarifinformationen und ein Hinweis auf das Stadtbusbüro an den Haltestellen angebracht werden.

3.3 Fahrgastinformation, Vertrieb und Kundenservice

- a. Sicherstellung einer telefonischen Erreichbarkeit des Unternehmens zu den üblichen Bürozeiten und Bekanntgabe dieser Erreichbarkeit in allen verfügbaren Medien.
- b. Vorhaltung und Bekanntgabe einer E-Mail-Adresse für alle Anliegen des Unternehmens betreffend mit entsprechender zentraler Erstbearbeitung und Rückmeldung an den Kunden.
- c. Vorhaltung einer Internetseite mit allen relevanten Informationen, die tagesaktuell zu halten sind.
- d. Mitarbeit an der Herausgabe, Erstellung und Verteilung einer gemeinsamen Fahrplanpublikation des Aufgabenträgers sowie Faltfahrpläne.
- e. Kostenlose und rechtzeitige Lieferung tagesaktueller und anlassbezogener Fahrplandaten durch die Verkehrsunternehmen für Auskunftsportale wie saarfahrplan.de. Der Vertrieb der Fahrscheine ist Sache des Verkehrsunternehmens.
- f. Es erfolgt grundsätzlich eine aktive Mitwirkung an Marketing- und Kommunikationsmaßnahmen der Verkehrsverbände und Aufgabenträger.
- g. Es ist das gesamte Fahrkartensortiment des saarVV-Verbundtarifes inklusive der Übergangstarife zu Nachbarverbänden sowie, falls erforderlich, die Tarife eines Nachbarverbandes anzubieten. Die Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen der jeweiligen Verbände sind anzuwenden. Die Anwendung von Haustarifen ist nur in begründeten und genehmigten Ausnahmefällen möglich.

- h. Die Annahme und Bearbeitung von Beschwerden liegt im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens. Es hat ein professionell arbeitendes Beschwerdemanagement bereitzuhalten. Beschwerden sind zu dokumentieren und die Kommunikation mit dem Kunden muss zeitnah erfolgen.

3.4 Stadtbusbüro

- a. Das Verkehrsunternehmen hat ein Kundenzentrum in den Räumen am Rendezvous-Platz (Am Markt 9, 66386 St. Ingbert) zu betreiben.
- b. Die Miete für die im Raumplan des Mietvertrags (Anlage 2) dargestellten Räume beträgt 400,00 Euro monatlich netto. An Nebenkosten fallen ca. 200,00 Euro je Monat netto an. Es findet eine gesonderte Nebenkostenabrechnung statt. Ein Teil des Mobiliars wird von der Stadt St. Ingbert zur Verfügung gestellt. Fehlendes Mobiliar hat das Verkehrsunternehmen auf seine Kosten zu beschaffen.
- c. Telefon- und Internetanschlüsse und Endgeräte müssen vom Verkehrsunternehmen auf seine Kosten selbst beschafft werden.
- d. Der Entwurf des entsprechenden Mietvertrags befindet sich in der Anlage 2.
- e. Die Öffnungszeiten des Kundenzentrums sind mindestens:

Montag bis Freitag: 09:00 Uhr bis 12:00 Uhr,

Montag bis Freitag: 13:00 Uhr bis 17:00 Uhr.

- f. Neben dem üblichen Angebot einer Mobilitätszentrale sind dort Abo-Anträge anzunehmen und Fundsachen zu verwalten. Die Dienstleistungen des Kundenzentrums umfassen mindestens:
- Persönliche, telefonische, schriftliche Information der Fahrgäste über Fahrpläne, Fahrwege und Tarife im gesamten saarVV,
 - Ausgabe von Fahrplänen, Tarifinformationen und touristischen Informationen aus dem Saarpfalz-Kreis und Biosphärenreservat Bliesgau,
 - Verkauf von Fahrkarten,
 - Annahme und Bearbeitung von Kundenreklamationen und Anregungen,
 - Unterstützung bei Fahrtausfällen und bei Verspätungen,
 - Fundsachenverwaltung,
 - Annehmen von Anfragen für Gruppenfahrten im ÖPNV, Ausgeben der Gruppenkarten,
 - Annahme der Zuschussanträge für Schülerabos der Stadt St. Ingbert.
 - Die genannten Serviceleistungen sind ohne gesondertes Entgelt auch für die Linienbündel Saarpfalz-Kreis Nord, Süd und West zu erbringen.

3.5 Betriebshof St. Ingbert

- a. Das Verkehrsunternehmen muss einen Betriebshof mit Halle für 14 Standardlinienbusse und Lager nutzen. An einem der Hallenabstellplätze kann er eine Einbürsten-Waschanlage einbauen.
- b. Die Miete für die Abstellanlage beträgt 33.600 € netto pro Jahr einschließlich Nebenkosten. Der Entwurf des entsprechenden Mietvertrags findet sich in Anlage 3.
- c. Auf dem Betriebshof dürfen nur Busse abgestellt werden, die überwiegend im Linienverkehr eingesetzt werden. Die Fahrzeuge, die auf den Stadtbuslinien 521, 522, 523, 524, 525, 526 und der Linie 170 eingesetzt werden, sind auf dem Betriebshof abzustellen.

- d. Das Verkehrsunternehmen ist berechtigt, Abstellplätze, die er nicht benötigt, an andere Busunternehmen zu verpachten. Auch für den Mieter gilt (c).

3.6 Qualitätssicherung

- a. Es bestehen Berichtspflichten des Verkehrsunternehmens an die beteiligten Aufgabenträger (z. B. Listen der eingesetzten Fahrzeuge und Fahrer sowie Betriebstagebuch mit Dokumentation von Fahrtausfällen, Beschwerden und anderen Vorkommnissen, Pünktlichkeit). Dazu gehört die Lieferung der Echtzeitdaten und eine entsprechende Pünktlichkeitsauswertung.
- b. Es werden Vertragsstrafen (Pönale) festgesetzt, die bei Nicht-Einhaltung von Kriterien Anwendung finden.

| Pönalisierung von Schlechtleistungen | | | | |
|--------------------------------------|--|---|-----------------|--|
| Nr. | Anforderung | Vorfall | Euro je Vorfall | Ergänzungen |
| 1 | Fahrzeug | | | |
| 1.1 | Fahrzeugeinsatz entsprechend den unter Punkt 1 beschriebenen Standards | Einsatz eines in einem Punkt nicht den Standards entsprechenden Fahrzeugs | 100,00 | pro Einsatztag |
| 1.2 | Fahrzeugeinsatz entsprechend den unter Punkt 1 beschriebenen Standards | Einsatz eines in meh-reren Punkten nicht den Standards entsprechenden Fahrzeugs | 150,00 | pro Einsatztag |
| 1.3 | Funktionierendes elektronisches Fahrkartenverkaufsgerät | nicht funktionierendes elektronisches Fahrkartenverkaufsgerät | 200,00 | |
| 1.4 | Haltewunschanmeldung und / oder „Wagen hält“-Anzeige lt. 1.2 d) | nicht funktionierende / fehlende Haltewunschanmeldung und / oder „Wagen hält“-Anzeige | 100,00 | |
| 1.5 | Beschilderung des Fahrzeugs gemäß den Vorgaben unter Punkt 1.3 j) | fehlende, unzureichende, falsche Beschilderung eines Fahrzeugs | 100,00 | |
| 1.6 | Inneneinrichtung des Fahrzeugs weist keine gravierenden Schäden oder Verschmutzungen gemäß Punkt 1.4 auf | gravierende Schadhaf-tigkeit der Inneneinrichtung des Fahrzeugs oder gravierende Verschmutzung im Fahrzeuginneren | 100,00 | Schäden: z. B. aufgeschlitzte Sitze, Schmierereien/Graffiti, defekte Haltestangen/-griffe, beschädigte Verkleidungen, gravierende Defekte der Innenbeleuchtung Verschmutzungen: klebende/abfärbende Rückstände; übel riechende / ekel-erregende Verschmutzungen |
| 2 | Betriebsablauf | | | |

| Pönalisierung von Schlechtleistungen | | | | |
|--------------------------------------|--|---|---|--|
| Nr. | Anforderung | Vorfall | Euro je Vorfall | Ergänzungen |
| 2.1 | Fahrt wird gemäß Fahrplan durchgeführt | Fahrtausfall (ganz oder auf Teilstrecken) <u>ohne</u> Ersatzbeförderung | 500,00 | Als Fahrtausfall gelten: Fahrten mit einer Verspätung größer 60 Minuten; zu frühe Abfahrt von mindestens 1,5 Min. an 3 aufeinander folgenden Haltestellen; Auslassen von 3 regulär zu bedienenden Haltestellen |
| 2.2 | Fahrt wird gemäß Fahrplan durchgeführt | zu frühe Abfahrt an der Haltestelle (1-2 Haltestellen) | 250,00 | bei Abfahrt mindestens 1,5 Min. vor Fahrplan |
| 2.3 | Fahrt wird gemäß Fahrplan durchgeführt | verspätete Abfahrt an einer Haltestelle, ohne dass verkehrliche Gründe oder eine Anschlussaufnahme dies erforderlich machen | ab 10 Min.: 50,00 ab 30 Min.: 100,00 | ab einer Verspätung größer der Zeit bis zur nächsten entsprechenden Folgefahrt: Wertung als Fahrtausfall |
| 2.4 | Fahrt wird gemäß Fahrplan durchgeführt | Mehr als 10% der durchgeführten Fahrten weisen eine mittlere Verspätung von mehr als 5 Minuten auf. | 200,00 je 0,1% Überschreitung | |
| 2.5 | Fahrt wird gemäß Fahrplan durchgeführt | Nicht-Bedienen einer Haltestelle trotz ein- oder ausstiegswilliger Fahrgäste | 100,00 | für betroffene Fahrgäste ist eine Ersatzbeförderung sicher zu stellen, Haftung und Kostenlast beim Auftragnehmer |
| 2.6 | Fahrt wird gemäß Fahrplan durchgeführt | Nicht-Bedienen einer Haltestelle | 250,00 | Abweichen vom Linienweg |
| 2.7 | Sicherstellen eines Anschlusses gemäß Punkt 3.1 c) | Nicht abwarten des Anschlusses trotz Weisung / Wartezeitvorgabe | 250,00 | |
| 2.8 | Tragen ordnungsgemäßer Dienstkleidung gemäß Punkt 2.1 a) | Nicht vereinbarungsgemäße Kleidung des Fahrers | 50,00 | |
| 2.9 | Rauchverbot gemäß Punkt 2.2 f) | Personal raucht im Fahrzeug | 100,00 | |
| 2.10 | Personal telefoniert nicht während der Fahrt gemäß Punkt 2.2 e) | Personal telefoniert während der Fahrt ohne Freisprecheinrichtung | 100,00 | Nur kurze Dienstgespräche mit Freisprecheinrichtung |
| 2.11 | Fahrpersonal nutzt Mobilgerät gemäß Punkt 2.2 e) nicht während der Fahrt | Fahrpersonal nutzt Gerät anderweitig während der Fahrt. | 100,00 | z. B. SMS, Internet, Bilder ansehen |
| 2.12 | Fahrpersonal leistet Hilfestellung für hilfsbedürftige Personen gemäß Punkt 2.1 d) | unterlassene Hilfestellung für hilfsbedürftige Personen | 100,00 | |

| Pönalisierung von Schlechtleistungen | | | | |
|--------------------------------------|--|---|---|--|
| Nr. | Anforderung | Vorfall | Euro je Vorfall | Ergänzungen |
| 2.13 | rechtzeitige Vorlage von Meldungen / Berichten gemäß Punkt 3.1 f) und 3.6 a) | nicht rechtzeitige oder unvollständige Vorlage von Meldungen | 20,00 pro Tag (Mo-Fr) Verspätung | |
| 3 | Haltestellenausstattung | | | |
| 3.1 | aktueller Haltestellenfahrplan hängt an der Haltestelle gemäß den Vorgaben unter Punkt 3.2 aus | Fehlender, fehlerhafter oder veralteter Haltestellenfahrplan | 50,00 | bei Fristüberschreitung, Frist: ein Werktag nach Kenntnisnahme |
| 4 | Fahrgastinformation, Marketing, Vertrieb | | | |
| 4.1 | Lieferung von Echtzeitinformationen gemäß Punkt 1.2 n) | Lieferung von Echtzeitinformationen für weniger als 90 % aller Fahrten mit Bordrechner, bezogen auf die Anzahl aller Fahrten eines Monats | 1.500,00 je Monat | |
| 5 | Diverses | | | |
| 5.1 | Einhaltung der §§ 3-6 STTG, auch durch Nachunternehmen | Schuldhafter Verstoß gegen §§ 3-6 STTG, auch durch Nachunternehmen | 1 % des jährlichen Gesamtausgleichsbetrages | |