

Main-Taunus-Kreis

**Vorabbekanntmachung
Linienbündel „MTK-West“**

**Ergänzendes Dokument zur
Vorabbekanntmachung**

Februar 2023

Main-Taunus-Kreis

Vorabbekanntmachung Linienbündel „MTK-West“

**Ergänzendes Dokument zur Vorabbekannt-
machung**

Aufgabenträger:

MTV Main-Taunus-Verkehrsgesellschaft mbH

Am Untertor 6

65719 Hofheim a. Taunus

Hofheim am Taunus, 09.02.2023

Inhalt:

1	Erläuterungen zum Dokument.....	1
2	Leistungsumfang und Leistungsänderungen	2
2.1	Beschreibung des Linienbündels	2
2.2	Spätere Angebotsänderungen.....	3
3	Fahrzeuge	4
3.1	Anforderungen	4
3.2	Ersatzfahrzeuge.....	8
4	Qualität, Betrieb und Störfallmanagement	9
4.1	Qualität Haltestellen.....	11
4.2	Qualität Fahrpersonal	12
5	Verkaufsgeräte und Vertriebsvorgaben der Fahrscheine	14
6	Sonstige Pflichten des Verkehrsunternehmens	15
6.1	Betriebsstätte/ Betriebsleitstelle	15
6.2	Qualitätsmanagementsystem (QMS)	15
6.3	Beschwerdemanagement	15
7	Anlagen	16

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

1 Erläuterungen zum Dokument

Die MTV Main-Taunus-Verkehrsgesellschaft mbH beabsichtigt, mit Wirkung zum **01.01.2024** für knapp sieben Jahre bis zum Fahrplanwechsel 12/ 2030 (vsl. 14.12.2030) für den gesamten Linienverkehr (inkl. Linienbedarfsverkehre) im Linienbündeln „West“ (siehe Kapitel 2.1) die wettbewerbliche Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags (ÖDA) von öffentlichen Personenverkehrsdiensten vorzunehmen.

Gemäß Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 hat die MTV Main-Taunus-Verkehrsgesellschaft mbH als Aufgabenträger eine **Vorabbekanntmachung** für den öffentlichen Dienstleistungsauftrag im EU-Amtsblatt veröffentlicht. Die Vorabbekanntmachung definiert zugleich die mit dem beabsichtigten Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards (§ 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG).

Die Vorabbekanntmachung verweist diesbezüglich gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG auf dieses Dokument. In diesem Dokument werden Anforderungen festgelegt, die mit dem öffentlichen Dienstleistungsauftrag verbunden sein werden und die nach Maßgabe von § 13 Abs. 2a Sätze 2 ff. PBefG zur Ablehnung eines hiervon abweichenden eigenwirtschaftlichen Antrags führen können. Die genannten Anforderungen sind für die gesamte Laufzeit einzuhalten.

Gehen keine bzw. keine genehmigungsfähigen eigenwirtschaftlichen Anträge ein, so beabsichtigt der zuständige Aufgabenträger in seiner Funktion als zuständige Behörde i.S.d. VO (EG) Nr. 1370/2007 das beschriebene Linienbündel im Rahmen eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags zu vergeben.

2 Leistungsumfang und Leistungsänderungen

2.1 Beschreibung des Linienbündels

Die zur Vergabe anstehenden Verkehrsleistungen umfassen die Durchführung von Linienverkehr im Buspersonennahverkehr (fester Linienverkehr und Linienbedarfsverkehr, hier als AST-Verkehr) im Bereich des Main-Taunus-Kreises im Linienbündeln „MTK-West“.

Das Linienbündel „MTK-West“ dient zur Anbindung der Nord-Süd-Achse Königstein – Bad Soden – Sulzbach, Königstein – Kelkheim – Hofheim sowie die Anbindung nach Eppstein und Liederbach. Die Linie 805 verkehrt darüber hinaus in den Hochtaunuskreis und stellt am Bahnhof Eppstein die Verknüpfung zum SPNV her. Weitere Anbindungen erfolgen nach Frankfurt a. M.-Höchst und Wiesbaden.

Der Stadtverkehr Bad Soden am Taunus sowie ergänzende schulbezogene Fahrtangebote sind ebenfalls Teil des Leistungsangebotes.

Die Linien beinhalten teilweise AST-Angebote in Schwachverkehrszeiten. Sieben reine AST-Linien ergänzen das Angebot im Linienbedarfsverkehr. Die AST-Verkehre sind in das Angebot zu integrieren.

Die Linien 803 und 814 sind nur bis Ende 2026 Bestandteil des Linienbündels „West“. Diese Linien werden mit der zu diesem Zeitpunkt anstehenden Neuvergabe des Bündels „Ost“ Bestandteil dieses Linienbündels.

Der Aufgabenträger behält sich vor, die wettbewerbliche Vergabe der Linien in verschiedenen Losen vorzunehmen.

Zum Gegenstand der wettbewerblichen Vergabe gehören nachfolgend aufgeführte Linien:

- Linie 263 Hofheim – Kelkheim – Königstein / Eppstein
- Linie 803 Königstein Stadtmitte – Bad Soden – Sulzbach MTZ
- Linie 804 (Schlossborn) Eppenhain – Fischbach – Kelkheim – Sulzbach MTZ – Ffm Industriepark Höchst Tor Ost
- Linie 805 Königstein Stadtmitte – Schloßborn – Eppstein Bahnhof (- Fischbach)
- Linie 806 Bad Soden Paulinenschlößchen - Kelkheim – Münster Eichendorff-Schule
- Linie 811 Königstein – Bad Soden – Sulzbach – Schwalbach
- Linie 814 Niederhofheim Höchster Straße – Sulzbach MTZ
- Linie 815 Eppstein – Fischbach – Ruppertshain – Eppenhain - Königstein
- Linie 816 Langenhain/ Bremthal/ Niederjosbach/ Ehlhalten – Vockenhausen Schulzentrum
- Linie 828 Bad Soden Bahnhof – Musikerviertel – M.-Bartholdy-Schule – Bad Soden Bahnhof
- AST 263 Hofheim Rhein-Main-Therme – Kelkheim – Fischbach Bürgerhaus

- AST 803 Königstein Stadtmitte - Bad Soden Bf – Sulzbach MTZ
- AST 804 (Schlossborn) Eppenhain – Fischbach – Kelkheim – Sulzbach MTZ – Ffm Industriepark Höchst Tor Ost
- AST 805 Königstein Stadtmitte – Schloßborn – Eppstein Bahnhof (- Fischbach)
- AST 814 Niederhofheim Höchster Straße – Sulzbach MTZ
- AST 20 Naurod - Bremthal - Niederjosbach
- AST 26 Medenbach – Wildsachsen – Bremthal

Insgesamt umfasst die Leistung rund 1,2 Mio. Fahrplankilometer und zusätzlich max. rund 109.000 Fahrplan-km AST-Verkehr.

Die im Linienbündel nach dem ÖDA zu erbringenden Verkehrsleistungen umfassen die Fahrpläne gemäß Anlage 1. Das Bedienungsangebot muss je Verkehrstag mindestens die in der Anlage 1 aufgeführten Fahrpläne umfassen.

Die Sicherstellung des Schulverkehrs 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 Schülerinnenzahlen oder andere nicht vorhersehbare Umstände können ein Abweichen vom Angebotsumfang nach unten rechtfertigen, aber auch eine Ausweitung des Angebots erfordern.

Soweit in diesem Dokument nichts anderes geregelt ist, finden auf die Verkehrsleistungen die Regelungen der jeweils geltenden gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des Rhein-Main-Verkehrsverbunds (RMV) Anwendung.

2.2 Spätere Angebotsänderungen

Der ÖDA wird Regelungen beinhalten, wonach das Verkehrsangebot auf Verlangen des Aufgabenträgers oder unter Berücksichtigung des Nahverkehrsplans innerhalb eines dort festgelegten Veränderungskorridors auch durch den Betreiber selbst an sich ändernde Verkehrsbedürfnisse, eine geänderte Nahverkehrsplanung oder andere veränderte Umstände wie z.B. technische Entwicklungen, Belange des Umwelt- oder Klimaschutzes o.a. anzupassen ist.

Vorbehaltlich solcher Angebotsänderungen ist das Leistungsangebot insgesamt im Umfang (km, Anzahl eingesetzter Busse, Fahrpersonalstunden) gemäß der Fahrpläne (siehe Anlage 1) über die gesamte Genehmigungsdauer/ Vertragslaufzeit vorzuhalten. Diese Leistungsänderungen können auch zusätzliche Linien, Fahrten bzw. Verstärkerfahrten beinhalten.

Bei umfassenden Änderungen im Schienenverkehr können Veränderungen im Fahrplan erforderlich werden. Der Aufgabenträger weist insbesondere auf das Projekt „Wallauer Spange“ und dessen Auswirkungen auf den SPNV-Fahrplan hin. In Anlage 1 angegebene Anschlussbeziehungen sind auch bei Veränderungen auf anderen Buslinien weiterhin sicherzustellen, die ebenfalls Veränderungen im Fahrplan erforderlich machen (siehe Kapitel 4 „Anschlüsse“).

3 Fahrzeuge

3.1 Anforderungen

- Der Linienbusverkehr ist mit geeignetem (Topographie, Kapazität) Fahrzeugmaterial durchzuführen. Die Fahrzeuge müssen über eine angemessene Motorleistung entsprechend den topographischen und betrieblichen Gegebenheiten sowie den Fahrplanvorgaben verfügen. Der Aufgabenträger übernimmt keine Garantie, dass die Straßen der Linienführungen mit den vom Verkehrsunternehmen ggf. vorgesehenen Bussen durchgängig befahrbar sind.
- Das Verkehrsunternehmen ist im Falle eines eigenwirtschaftlichen Antrages verantwortlich für die Befahrbarkeit der Strecken mit den von ihm ausgewählten Fahrzeugen. Der Aufgabenträger empfiehlt, sich vor Betriebsaufnahme mit örtlichen Gegebenheiten vertraut zu machen. 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.
- Einige Streckenabschnitte sind nicht mit Standardlinienbussen befahrbar, daher empfiehlt der Aufgabenträger im Falle eines eigenwirtschaftlichen Antrages sich vor Betriebsaufnahme mit den zuständigen Straßenverkehrsbehörden der Kommunen zur verbindlichen Klärung in Verbindung zu setzen.

Für die nachfolgend genannten Linien sind folgende Anforderungen zwingend umzusetzen:

- **Die Linie 803** ist aufgrund der Befahrbarkeit der Haltestelle „Wohnstift Augustinum“) **zwingend** mit Fahrzeugtyp **Midibus** zu bedienen.
- **Auf der Linie 804** kann aufgrund der Befahrbarkeit der Strecke maximal der Fahrzeugtyp Midibus eingesetzt werden. Es wird darauf hingewiesen, dass bisher auf der Linie 804 Kleinbusse eingesetzt werden.
- **Auf der Linie 828** kann aufgrund der Befahrbarkeit der Strecke maximal der Fahrzeugtyp Midibus eingesetzt werden. Es wird darauf hingewiesen, dass bisher auf der Linie 828 Kleinbusse eingesetzt werden.
- **Bahnhof Bad Soden am Taunus:** Der Bahnhof Bad Soden am Taunus ist nicht mit Gelenkbussen anfahrbar.
- Grundsätzlich haben alle eingesetzten Fahrzeuge dem gültigen StVG, der StVO und StVZO (insbesondere § 35), dem PBefG und der BOKraft sowie den Unfallverhütungsvorschriften zu entsprechen. Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets in verkehrssicherem Zustand befinden. Beim Einsatz der Fahrzeuge ist die Ausrüstung den jeweiligen Straßen- und Witterungsverhältnissen anzupassen. Die vorgeschriebenen Steuerungselemente und Sicherheitsausstattungen müssen stets funktionsfähig und gekennzeichnet sein.

- Die Ausstattung der eingesetzten Fahrzeuge unterliegt verbindlichen Mindestanforderungen, die in der Anlage 2.1 „Mindestanforderungen an die Fahrzeuge“ näher definiert sind. Das Verkehrsunternehmen setzt ausschließlich Fahrzeuge ein, die diesen Mindestanforderungen entsprechen. Der Einsatz von Fahrzeugen mit größeren Kapazitäten ist zugelassen, sofern das Verkehrsunternehmen eine ordnungs- und fahrplangemäße Befahrung des entsprechenden Linienweges gewährleisten kann.
- Alle technischen Anlagen, wie z.B. RBL/ Kommunikationsmöglichkeiten, Tür-Automatik, Zielanzeige, Sprachspeicher, Funkanlage, Fahrscheindrucker, Lautsprecheranlage, Haltewunschtaaste, Sprachspeicher, und „Wagen hält“ - Anzeige, müssen stets funktionstüchtig und einsatzbereit sein. Bei Defekt erfolgt ein zügiger Austausch des Gerätes oder Fahrzeuges – spätestens jedoch bis zum Folgetag nach Bekanntwerden des Schadens.

Kapazitäten

- Ein ausreichendes Platzangebot ist sicherzustellen, entsprechende Mindestkapazitäten der einzusetzenden Fahrzeuge sind vorzusehen. Veränderungen der Fahrgastnachfrage sind vom Verkehrsunternehmen zu berücksichtigen und die Kapazitäten daran anzupassen. Das Platzangebot ist so zu dimensionieren, dass für die zu erwartende Fahrgastmenge ausreichend Sitz- und Stehplätze bereit stehen. Bei regelmäßigen Überschreitungen ist die Beförderungskapazität zu erhöhen oder die Nachfragekonzentration durch geeignete Maßnahmen zu entzerren.
- Darüber hinaus muss auf einigen Fahrten, die in Anlage 1 gelb markiert sind, zwingend ein Gelenkbus eingesetzt werden (vgl. Anlage 1 „Fahrpläne“).

Umweltstandards

- Es werden nur Fahrzeuge mit im Anschaffungsjahr gültigen höchstmöglichen europäischen Emissionsnorm eingesetzt, mindestens EURO VI. Diese Anforderung gilt nicht für Gelenkbusse-, Reserve- und Ersatzfahrzeuge: hier gilt mindestens Abgasnorm V (vgl. Anlage 2.1 „Mindestanforderungen an die Fahrzeuge“).

Gestaltungsvorgaben

- Der Aufgabenträger beabsichtigt, im Rahmen des ÖDA ein einheitliches Corporate Design für die Fahrzeuge vorzugeben. Das Fahrzeugdesign ist gemäß den Vorgaben des Aufgabenträgers (siehe Anlage 2.2) umzusetzen. Der Aufgabenträger behält sich vor, die Fahrzeuge vor Inbetriebnahme selbst zu folieren. Dieses Corporate Design ist auch im Falle eines eigenwirtschaftlichen Verkehrs umzusetzen.
- Das Innendesign wird im Sinne der Vorgaben zur Barrierefreiheit umgesetzt. (siehe Anlage 2.1 „Mindestanforderungen an die Fahrzeuge“). Die Anzahl der Sitzplätze richtet sich nach den VDV Mindest-Vorgaben. Es wird im Sinne der Barrierefreiheit auf die Anlagen „Barrierefreiheit-Entscheider“ und „Barrierefreiheit-Planer 3“ hingewiesen.

- Haltewunschtasten müssen stets funktionsfähig, im Fahrgastraum gut erreichbar und kontrastreich ausgeführt sein, damit die Erkennbarkeit für sehbehinderte Fahrgäste gegeben ist (vgl. Anlage 2.1 „Mindestanforderungen an die Fahrzeuge“). Für mobilitätseingeschränkte Personen (insbesondere im Rollstuhlnutzhende, gehbehinderte oder kleinwüchsige Fahrgäste) müssen die Haltewunschtasten leicht erreichbar sein; dies gilt auch für die Taster im Bereich der Sondernutzungsfläche.

Anforderungen zur Sauberkeit

Es ist im ÖDA beabsichtigt, folgende Qualitätsstandards zu berücksichtigen:

- Die Fahrzeuge haben stets ein gepflegtes Erscheinungsbild aufzuweisen. Im Falle starker Verschmutzungen (außen und innen) sind die Fahrzeuge vor dem Einsatz vollständig zu waschen bzw. zu reinigen.
- Für die Außenreinigung ist eine vollständig automatische Wascheinrichtung zu verwenden. Handwaschanlagen sind nicht ausreichend und somit nicht zulässig.
- Die Innenreinigung ist entweder mit geeignetem, professionellen Multioberflächengerät oder durch einen professionellen Dritten auszuführen. Die Eignung des Dritten ist dem Aufgabenträger rechtzeitig vorher nachzuweisen.
- Zur Innenreinigung zählt auch die Reinigung aller Sitzpolster. Diese hat in der Regel monatlich zu erfolgen, bei schwerer Verunreinigung (grober Schmutz, Erbrochenes oder Vergleichbares) unmittelbar sofort. Alternativ ist ein solches Fahrzeug unmittelbar gegen ein sauberes zu tauschen.
- Die Häufigkeit der Reinigungsintervalle (außen und innen) richtet sich nach den jeweiligen Witterungsverhältnissen und etwaigen Vorkommnissen im Betriebsablauf. Bei feuchter sowie nasser Wetterlage hat die vollständige Reinigung (außen & innen) grundsätzlich vor dem nächsten Einsatz des Fahrzeugs zu erfolgen. Bei trockener Wetterlage wird, je nach vorhandenem Verschmutzungszustand, ein Reinigungsintervall von drei bis fünf Tagen für die Außenreinigung und täglich für die Innenreinigung als ausreichend betrachtet.
- Fußboden, Seiten- und Stirnwände und Decke sind stets sauber, fleckenfrei, frei von klebrigen Rückständen und Schmierereien zu halten.
- Lüftung und Klimaanlage sind mindestens in einem Reinigungsintervall von einem Jahr vollständig zu reinigen. Dies schließt alle Leitungen und Filterelemente wie z.B. die Auslässe in den Dachvouten des Innenraums ein. Dies ist dem Aufgabenträger mittels Reinigungsprotokollen (unleserliche Handschrift wird nicht akzeptiert) und/oder eines Reinigungsvertrages mit einem Dritten nachzuweisen.

- Fahrzeuginnenraumreinigung insbesondere in den Wintermonaten sowie im Pandemiefall: Der Fahrzeuginnenraum inklusiver alle technischen Anlagen und Öffnungen (z.B. Klimaanlage und Lüftungsklappen) sind mit geeignetem Gerät oder durch einen professionellen Dritten zusätzlich zu desinfizieren. Das Intervall muss mindestens einmal pro Monat, im Fall von Pandemiesituationen täglich, im Fall von drohenden Pandemiesituationen sowie von November bis einschließlich März einmal pro Woche betragen. Die Eignung eines beauftragten Dritten ist dem Aufgabenträger rechtzeitig vorher nachzuweisen.
- Die Sitze sind nicht zerrissen oder aufgeschlitzt, sauber, fleckenfrei, frei von klebrigen Rückständen und Schmierereien, trocken und frei von färbenden Mitteln zu halten.
- Beschädigungen sind binnen fünf Werktagen zu beseitigen. Größere Beschädigungen sind unverzüglich zu beseitigen, wobei die Reparaturzeit sowie die zu erwartende Fertigstellung der Reparatur mit den Aufgabenträgern umgehend abzustimmen ist.
- Müllbehälter sind mindestens als 10 Liter-Ausführung im Fahrzeug vorzuhalten. Idealerweise im Bereich der hinteren Ausstiegstüren. Sie müssen aus Metall und flüssigkeitsundurchlässig sein. Sie sind mindestens einmal pro Tag zu leeren und dürfen zu keinem Zeitpunkt überfüllt sein sowie müssen frei von übelriechenden Rückständen gehalten werden.
- Grobe Verunreinigungen während des Betriebes (anstößige, ekelerregende Verunreinigungen) sowie Verunreinigungen, die das Betreten des Fahrzeuges oder die Benutzung der Sitze beeinträchtigen (z.B. ausgelaufene Getränke) sind unverzüglich, mindestens innerhalb von zwei Stunden, zu entfernen. Grobmüll (z.B. Zeitungen, leere Flaschen oder Dosen) ist unverzüglich, mindestens innerhalb von vier Stunden, zu entfernen.
- Nach Abschluss jeder Fahrt hat das Fahrpersonal das Fahrzeuginnere kurz auf Verunreinigungen zu prüfen und diese grob mit einem Besen (ist dauerhaft im Fahrzeug vorzuhalten) zu reinigen. Die Fahrplanausführung hat dies zu berücksichtigen.

Technische Ausstattung

- Der Aufgabenträger behält sich vor, die Fahrzeuge des Verkehrsunternehmens im Busverkehr auf seine Kosten mit zusätzlichen technischen Geräten (z.B. automatische Fahrgasterfassungsgeräte, TFT-Bildschirme für Innenwerbung, etc.) oder sonstige Ausstattungen (z.B. Fahrradträger, etc.) auszustatten. Das Verkehrsunternehmen stellt die Fahrzeuge für die Zeit des Einbaus zur Verfügung und gewährt dem Aufgabenträger oder einem vom Aufgabenträger beauftragten Dritten den notwendigen Zugang zu den Fahrzeugen und stimmt dem Einbau zu. Das Fahrpersonal hat dann diese technischen Hilfsmittel bzw. sonstigen Ausstattungen bestimmungsgemäß zu bedienen und zu nutzen. Die ggf. notwendige Ausbildung der Fahrer an den technischen Geräten erfolgt durch das Verkehrsunternehmen.(vgl. Anlage 2.1 „Mindestanforderungen an die Fahrzeuge“)

- Der Aufgabenträger behält sich weiterhin vor, die Fahrzeuge im AST-Verkehr auf seine Kosten mit technischen Hilfsmitteln (z.B. PDA mit GPS-Ortung, etc.) zur Fahrtlagenüberwachung auszustatten. Das Fahrpersonal hat dann diese technischen Hilfsmittel zu nutzen.
- Der Aufgabenträger wird in diesem Zusammenhang ausdrücklich vom Verkehrsunternehmer von der Haftung im Falle von Schäden am Fahrzeug befreit. Der Verkehrsunternehmer verpflichtet sich weiterhin, für Schäden am Fahrzeug durch den Einbau der Zählanlage und ihrer zugehörigen Komponenten, eine ausreichende Versicherung abzuschließen. Gleiches gilt für Schäden, die aufgrund des laufenden Betriebs entstehen (z.B. Unfälle).

3.2 Ersatzfahrzeuge

- Ersatzfahrzeuge (aller Kategorien) müssen den verbindlichen Mindestanforderungen gemäß (vgl. Anlage 2.1 „Mindestanforderungen an die Fahrzeuge“) entsprechen. Sie dürfen nur im Ausnahmefall und nur vorübergehend bei Störungen oder Ausfällen von Regelfahrzeugen eingesetzt werden. Ersatzfahrzeuge dürfen nicht länger eingesetzt werden, als die Ursache und Auswirkung der Störung bzw. die Instandsetzung oder Neubeschaffung der fahrplanmäßig einzusetzenden Regelfahrzeuge dies erforderlich macht.

4 Qualität, Betrieb und Störfallmanagement

- Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, den Fahrplan (insbesondere Abfahrts-, Ankunftszeiten und Haltestellenabfolge) einzuhalten und einen pünktlichen und störungsfreien Betrieb zu gewährleisten. Es hat dazu die Verfügbarkeit von Reservefahrzeugen während der gesamten täglichen Betriebszeit zu gewährleisten. Die verfrühte Abfahrt ist untersagt.
- Bei **kurzfristigen oder spontanen** Fahrplanänderungen sind Fahrgäste so umgehend wie die jeweilige Situation es zulässt zu informieren. Zunächst ist das Fahrpersonal zu informieren, welches die im Fahrzeug befindlichen Fahrgäste per Durchsage über die Mikrofonanlage in Kenntnis zu setzen hat. Weiterhin ist eine kurzfristige Fahrgastinformation nur über digitale Kanäle/Medien möglich (im Bus, an Haltestellen mit DFI, Internet, Social Media). Hiervon ist sofort nach Klärung und Festlegung der neuen Fahrplanroute Gebrauch zu machen.
- Das Verkehrsunternehmen erstellt eine Ausfallmeldung über das RBL entsprechend der Vorgaben des RMV und informiert den Aufgabenträger per E-Mail.
- Bei **geplanten Fahrplanänderungen**, insbesondere zum Fahrplanwechsel im Dezember, sind Fahrgäste frühzeitig, jedoch spätestens zwei Wochen vor Inkrafttreten der Fahrplanänderung, über geeignete Medien (im Bus, an Haltestellen, über Printmedien, Internet) zu informieren. Das Informationsverfahren wird vorab zwischen dem Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen abgestimmt. Bei kurzfristig vorzubereitenden Fahrplanänderungen z. B. aufgrund von Baustellen und Umleitungen sind kürzere Zeiträume zur Information vorzusehen.
- Das Verkehrsunternehmen ist für das **Umleitungsmanagement** im Falle von Baustellen oder Veranstaltungen auf den Linienwegen zuständig. Sind aufgrund von Baustellen bzw. Veranstaltungen Änderungen am Fahrplan (Umlegung der Haltestelle, Änderungen der Abfahrts- und Ankunftszeiten) notwendig, ist das Verkehrsunternehmen verpflichtet, Baustellenfahrpläne zu erstellen und an den Haltestellen auszuhängen, sofern der Normalfahrplan länger als eine Woche nicht gefahren werden kann. Dazu wird der Aufgabenträger Vorschläge für das Aushängen der Fahrpläne machen. Dabei sind Anschlussbeziehungen und Schulanfangszeiten weiterhin zu beachten. Die Baustellenfahrpläne sind mit dem Aufgabenträger abzustimmen.
- Zur laufenden Überprüfung der Angebotsnachfrage sowie zur Bearbeitung verschiedener planerischer Fragestellungen sind regelmäßige Fahrgastzählungen erforderlich. Aufbereitete Daten aus dem RBL/ITCS-System werden den Aufgabenträgern ebenfalls zur Verfügung gestellt (Beschwerdemanagement, Abrechnung Bedarfsfahrten, Fahrgastzählungen) (vgl. Anlage 3.1 und 3.2 der RMV-Anlagen)

Der Aufgabenträger beabsichtigt im Rahmen des ÖDAs folgende Vorgaben festzulegen:

- Zur Qualitätssicherung zieht der Aufgabenträger in Erwägung, eine Schnittstelle zwischen der MTV und dem „RBL“ des Verkehrsunternehmens einzurichten. Der Aufgabenträger möchte sich vorbehalten, bei betrieblichen Notwendigkeiten „vorausschauend“ steuernd eingreifen zu können.
- Während der Betriebszeiten eines jeden Verkehrstages muss eine Zentrale, die den fahrplanmäßigen Betriebsablauf gewährleistet, für den Aufgabenträger und das Fahrpersonal stets erreichbar sein (auch in Urlaubs- und Krankheitszeiten). Bei einer Umleitung zu einem externen Callcenter, einem Anrufbeantworter, Warteschleife oder vergleichbares ist die Erreichbarkeit nicht gegeben, daher ist deren Einsatz während der Betriebszeiten unzulässig. Der Sitz der Zentrale und die Kontaktdaten sind dem Aufgabenträger bis Betriebsstart und bei Änderungen während der Vertragslaufzeit unverzüglich mitzuteilen. Die Mitarbeiter der Zentrale müssen Ortskenntnisse aufweisen und insbesondere Fragen des Aufgabenträgers sowie des Fahrpersonals hinsichtlich Disposition des gegenständlichen Verkehrs kompetent und unmittelbar beantworten können. Es wird erwartet, dass die Mitarbeiter eine ausreichende Entscheidungskompetenz zur Erfüllung der benannten Aufgaben besitzen.
- Die Zentrale muss innerhalb des Einsatzraumes der Fahrzeuge telefonisch mit einer Vorwahlnummer aus dem deutschen Festnetz oder einer Freephonenummer (z.B. 0800, etc.) erreichbar sein. Mehrwertnummern (z.B. 0180, etc.) sind nicht zugelassen. Die Kosten der Einrichtung des Anschlusses sowie die Kosten der Gesprächsgebühren sind vom Verkehrsunternehmen zu tragen.
- Die Zentrale informiert das Fahrpersonal unverzüglich über die aktuelle Verkehrssituation, wie z.B. Umleitungen, Haltestellenverlegungen, etc. Die Zentrale gibt auch Fahrgästen Auskunft zu Fragen von Tarif und Fahrplan und dem Verbleib von Fundstücken. Anfragen von Fahrgästen können auch über das „ManagementSystem des RMV für Kundenanliegen“ (ELMA) erfolgen.

AST-Verkehr - Anforderungen

Bei AST-Verkehren handelt es sich um einen bedarfsgesteuerten Verkehr (Linienbedarfsverkehr), der durch folgende Merkmale gekennzeichnet ist:

- Der AST-Verkehr darf mit PKW durchgeführt werden.
- Eine Bedienung ist nur nach vorheriger Anmeldung (mindestens 30 Minuten vor Abfahrt, erreichbar von 06:00 Uhr morgens bis 01:00 Uhr nachts anzumelden) durch den Fahrgast möglich.
- Während der Anmeldezeiten des AST-Verkehrs übernimmt das Verkehrsunternehmen die Entgegennahme der Fahrtwünsche. Es besteht die Möglichkeit, die AST-Zentrale des Aufgabenträgers zu nutzen. Weitere Auskünfte zu Modalitäten sind beim Aufgabenträger zu erfragen.
- Ein- und Ausstieg erfolgt nur an den festgelegten Haltestellen (vgl. Anlage 2.1 Fahrplan RMV)

- Die Nutzung des AST-Verkehrs ist mit gültigen Fahrscheinen des RMV möglich. Es gelten die Preisstufen des RMV-Tarifs. (vgl. Anlage 3.1 des ergänzenden Dokuments; im Rahmen der RMV-Unterlagen als „Anlage 17“ bezeichnet)
- Vom Verkehrsunternehmen sind im Falle einer eigenwirtschaftlichen Verkehrserbringung die telefonische Fahrtanmeldung und die Disposition abzusichern.

Anschlusssicherheit

- Die einzuhaltenden Anschlussverknüpfungen sind die Anschlussbeziehungen von und zur S-Bahn. Es wird bis zu 3 Minuten gewartet. Es wird insbesondere auch bei kürzeren Umsteigezeiten auf die geforderte Anschlusssicherheit hingewiesen.
- Näheres zur technischen Umsetzung der Anschlusssicherung sind im RMV-Datenhandbuch „Datenlieferungen und -strukturen für die Partner des RMV“ geregelt (vgl. Anlage 3.1 des ergänzenden Dokuments; im Rahmen der RMV-Unterlagen als „Anlage 17“ bezeichnet).
- Es ist insbesondere zu berücksichtigen, dass zum Fahrplanwechsel 2023/ 2024 eine Änderung der Fahrpläne der S3 und S4 erfolgen. Hier wird eine Anpassung der Busfahrpläne im Stadtverkehr Bad Soden notwendig.

4.1 Qualität Haltestellen

Das Verkehrsunternehmen ist für die Einrichtung der Haltestellen im Linienbündel verantwortlich. Eine Haltestelle besteht aus einem Haltestellenmast mit Haltestellenzeichen (Zeichen 224 StVO) und einem Aushangkasten für das Anbringen der Fahrpläne gemäß § 40 Absatz 4 PBefG.

Für die zu relevante Verkehrsleistung pflegt, erneuert und unterhält das **Verkehrsunternehmen** an allen Haltestellen den jeweiligen Mast, das Haltestellenschild und den Fahrplankasten (vgl. Anlage 3.4). Es wird im Sinne der Barrierefreiheit auf die Anlagen „Barrierefreiheit-Entscheider“ und „Barrierefreiheit-Planer 3“ hingewiesen. Das bedeutet insbesondere:

- Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet bei Beschädigung der Haltestelle (z.B. infolge eines Unfalls oder Vandalismus) dies dem Aufgabenträger unverzüglich zu melden, sofern nichts anderes vereinbart wird. Bei Beschädigung des Haltestellenschildes sorgt das Verkehrsunternehmen kurzfristig für einen gleichwertigen Ersatz.
- Gleiches gilt auch bei Einrichtung einer neuen Haltestelle.

- Ersatzhaltestellen sind ebenfalls vom Verkehrsunternehmen mit mindestens einem vollwertigen Mast, Haltestellenschild nebst Fahrplankasten und entsprechenden Informationen einzurichten. Die Regelhaltestelle ist für die Zeit der Nutzung der zugehörigen Ersatzhaltestelle(n) entsprechend mit Informationen zu kennzeichnen. Der Standard hierfür wird vom Aufgabenträger vorgegeben. Die Kosten der Umsetzung trägt das Verkehrsunternehmen. Sämtliche behördlichen Genehmigungen nebst Kosten für die Einrichtung einer Ersatzhaltestelle übernimmt das Verkehrsunternehmen. Selbiges gilt für erforderliche Markierungs- sowie Sicherungsmaßnahmen im Fahrbahn- und Gehwegbereich.
- Das Verkehrsunternehmen erstellt und hängt die jeweils gültigen Fahrpläne aus. Die Umsetzung erfolgt nach Vorgaben des RMV. (vgl. Anlage 3.4 „Aushangfahrplan“)
- Alternativ ist auch ein zentrales Aushangmanagement durch den Aufgabenträger oder von ihm beauftragter Dritter mit Kostenbeteiligung des Verkehrsunternehmers möglich.

Der Aufgabenträger behält sich vor, die Qualität der Haltestelle insgesamt, aber insbesondere die der Fahrplanaushänge an den Haltestellen zu überprüfen. Fehlende, beschädigte (nicht lesbare), unvollständige oder falsche Fahrplanaushänge sind innerhalb eines Tages nach Bekanntwerden durch das Verkehrsunternehmen zu ersetzen. Selbiges gilt für Mast, Haltestellenschild und Fahrplankasten.

4.2 Qualität Fahrpersonal

Das Verkehrsunternehmen setzt nur Fahrpersonal ein, welches die folgenden Anforderungen erfüllt:

- Gepflegtes Erscheinungsbild und einheitliche Dienstkleidung mit erkennbarem Unternehmenslogo
- Höfliches, freundliches Verhalten gegenüber den Fahrgästen
- Ausreichende Kenntnis der deutschen Sprache: Das Fahrpersonal muss Deutsch in Wort und Schrift auch in Situationen hoher Anspannung „sicher beherrschen“¹. Eine Übergangsfrist von 6 Monaten wird gewährt, um entsprechende Schulungen zu ermöglichen.

¹ Kenntnisse entsprechend Stufe B 2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens: *„Kann die Hauptinhalte komplexer Texte zu konkreten und abstrakten Themen verstehen; versteht im eigenen Spezialgebiet auch Fachdiskussionen. Kann sich so spontan und fließend verständigen, dass ein normales Gespräch mit Muttersprachlern ohne größere Anstrengung auf beiden Seiten gut möglich ist. Kann sich zu einem breiten Themenspektrum klar und detailliert ausdrücken, einen Standpunkt zu einer aktuellen Frage erläutern und die Vor- und Nachteile verschiedener Möglichkeiten angeben“.*

Siehe: <http://www.goethe.de/z/50/commeuro/303.htm>

- Grundlegende Kenntnisse über die im Linienverkehr bestehenden Vorschriften, Kenntnisse über jeweilige Linienstrecke und des Fahrplans, direkte Anschlussmöglichkeiten (auch zu Linien anderer Verkehrsunternehmen), Kenntnisse über Beförderungsbedingungen und Tarife der beiden bedienten Verbundgebiete und des zu verkaufenden Fahrkartensortiments. Dem Fahrpersonal werden zur Unterstützung aktuelle Fahrpläne, der „Mitarbeiter Express“ und die gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des RMV zur Verfügung gestellt.
- Sicherer Umgang mit elektronischen Bordgeräten
- Regelmäßige Schulung der Fahrer hinsichtlich des geltenden Tarifs um einen aktiven Fahrscheinverkauf zu gewährleisten und eines höflichen und zuvorkommenden Umgangs mit dem Fahrgast, um Beschwerden bestmöglich zu vermeiden. Das Fahrpersonal ist zum Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen besonders zu sensibilisieren, insbesondere muss das Fahrpersonal in folgenden Punkten geschult werden:
 - Achtung auf möglichst geringen Abstand zwischen Fahrzeug und Bordsteinkante beim Anfahren bzw. Halten an der Haltestelle. Es ist insbesondere darauf zu achten, dass das Fahrpersonal hinsichtlich der spaltfreien Anfahrt an die Bordhöhe 22 cm geschult wird.
 - Kneelingnutzung bei Bedarf (Rollatoren, Rollstühle)
 - Ein-/Ausstiegshilfe bei mobilitätseingeschränkten Personen (insbesondere Ausklappen der Rollstuhlrampe)
- Das Rauchen in den Fahrzeugen, auch im Türbereich sowie im unmittelbaren Nahbereich des Fahrzeuges ist nicht gestattet. Das betrifft auch die Pausenzeiten des Fahrpersonals.
- Das Fahrpersonal muss die Hard- bzw. Software in den Fahrzeugen (d.h. RBL/ITCS-System, Bordrechner, Fahrscheindrucker bzw. „Busdrucker“, Geräte zur Anzeige Fahrtziel, ggf. LSA-Modem zu Busbeschleunigung sowie sämtliche fahrzeugseitigen Komponenten) sicher beherrschen.

5 Verkaufsgeräte und Vertriebsvorgaben der Fahrscheine

- Anforderungen an Vertrieb und Kundenservice werden in Anlage 3.1 des ergänzenden Dokuments (im Rahmen der RMV-Unterlagen als „Anlage 17“ bezeichnet) näher geregelt und ergeben sich aus den Verbundstandards des RMV.
- Alle eingesetzten Fahrzeuge sind mit einem Fahrscheindrucker auszustatten. Dieser muss mindestens alle Bartarife des RMV und RMV-Übergangstarife ausgeben bzw. verkaufen können (vgl. Anlage 3.1 des ergänzenden Dokuments (im Rahmen der RMV-Unterlagen als „Anlage 17“ bezeichnet).
- Im RMV wird seit 2011 ein Elektronisches Fahrgeldmanagement (EFM) betrieben. Über das EFM-System werden elektronische Fahrberechtigungen in Form von elektronischen Fahrscheinen ausgegeben und akzeptiert. Das EFM trägt im RMV den Namen eTicket RheinMain (vgl. Anlage 3.3).
- Es werden der jeweils aktuell gültige RMV-Tarif (vgl. Anlage 3.1 des ergänzenden Dokuments (im Rahmen der RMV-Unterlagen als „Anlage 17“ bezeichnet)) inklusive Übergangstarife ausschließlich und voll umfänglich angewendet. Die Anwendung anderer, eigener Tarife ist unzulässig.
- Der Aufgabenträger behält sich vor, im Rahmen des ÖDA, selbst oder durch Dritte, die Beistellung von Fahrkartendrucker in den Fahrzeugen zu realisieren.
- Der Fahrscheinvertrieb im AST-Verkehr erfolgt in jedem Fahrzeug über Notfahrscheine. Der Aufgabenträger behält sich vor, die AST-Fahrzeuge auf seine Kosten mit einem vom Fahrpersonal zu bedienenden elektronischen Fahrscheinverkaufsgerät auszustatten.
- Der Notfahrschein-Verkauf in den Fahrzeugen des AST-Verkehrs erfolgt durch das Verkehrsunternehmen oder das etwaig eingeschalteten Subunternehmen.
- Das Fahrpersonal führt eine Sichtkontrolle bzw. eine elektronische Prüfung der Fahrscheine durch.
- Die Prüfbarkeit von E-Tickets, insbesondere e-Ticket RheinMain und Handytickets ist gemäß Anlage 3.3 – Anforderungen Akzeptanzterminals - sicherzustellen.

6 Sonstige Pflichten des Verkehrsunternehmens

6.1 Betriebsstätte/ Betriebsleitstelle

- Das Verkehrsunternehmen hat eine Betriebsstätte zu betreiben, die maximal 50 km Fahrstrecke vom Mittelpunkt des Linienbündels entfernt liegt. Hier soll ein Verkehrsleiter nach Verordnung (EG) Nr. 1071/2009 oder eine Person vergleichbarer Fach-, Entscheidungs- oder Handlungskompetenz benannt sein.
- Es wird weiterhin vorgegeben, dass das Verkehrsunternehmen am Ort der Betriebsstätte oder an einem alternativen Standort im Nahverkehrsraum eine Betriebsleitstelle einrichtet und betreibt, welche eine lückenlose Kommunikation mit den eingesetzten Fahrzeugen sicherstellt.

6.2 Qualitätsmanagementsystem (QMS)

Der Aufgabenträger beabsichtigt im Rahmen des ÖDA ein umfangreiches QMS zu fordern, in denen Anforderungen zur Leistungserbringung, Angebotsqualität, Berichtspflicht usw., sowie deren Kontrolle detailliert festgelegt werden.

Das Verkehrsunternehmen ist zur Teilnahme an den Datenlieferungen und -strukturen für die Partner des RMV (Anlage 3.1 des ergänzenden Dokuments (im Rahmen der RMV-Unterlagen als „Anlage 17“ bezeichnet) verpflichtet.

6.3 Beschwerdemanagement

- Das Verkehrsunternehmen hat telefonisch, postalisch und per E-Mail für Kundenanliegen (Beschwerden und Anfragen) erreichbar zu sein. Diese Erreichbarkeit ist in allgemein üblicher Weise bekannt zu machen. Die Erreichbarkeit ist an Betriebstagen durchgehend im Zeitraum vom Beginn der ersten Fahrt bis zum Ende der letzten Fahrt eines Betriebstages (mindestens telefonisch) zu gewährleisten.
- Die Kundenkorrespondenz erfolgt über das internetbasierte Management-System des RMV für Kundenanliegen (ELMA). In ELMA werden Kundenanliegen von den Kunden selbst und vom Verkehrsunternehmen eingegeben. Weitere Auskünfte zu Modalitäten sind beim Aufgabenträger zu erfragen.
Das Verkehrsunternehmen hat alle bei ihm eingehenden oder vom Aufgabenträger weitergeleiteten Kundenanliegen unverzüglich in ELMA einzugeben und zusätzlich alle schriftlich eingehenden Kundenanliegen als eingescannte Datei zu importieren.

7 Anlagen

1. Anlage 1: Fahrpläne
2. Anlage 2: Fahrzeuganforderungen
 - 2.1. Mindestanforderungen an die Fahrzeuge
 - 2.2. Fahrzeugdesign (MTV-Bus-Farben)
 - 2.3. Außenkennzeichnung von Bussen mit RMV-Designelementen (inkl. RMV-Farben)
3. Anlage 3: RMV-Anlagen
 - 3.1. RMV-Anlagen 17: RMV Datenhandbuch inkl. Anhänge,
RMV-Anlage 09: Vertrieb RMV-Fahrkartenvorgaben,
RMV-Anlage 17: Liste Verkaufstechnik
 - 3.2. Anlagen zu Datenübermittlung und Echtzeitdaten
RMV-E Anlage 01: Fahrgastzählung MVU
RMV-E Anlage 10: Verkehrsmeldungen
 - 3.3. Anlagen inkl. Anhänge zum Elektronischen Fahrgeldmanagement (EFM)
 - 3.4. Anlagen zu Haltestellenvorgaben:
 - 3.4.1. Aushangfahrplan
 - 3.4.2. Barrierefreiheit
 - 3.4.3. Haltestellen und Wartehallen