

**Main-Taunus-Kreis**

**Vergabeverfahren  
„Linienbündel MTK-West“**

**Teil A1: Leistungsbeschreibung  
(Teil „Busverkehr“)**

**7. Juli 2023**



---

**Main-Taunus-Kreis**

**Vergabeverfahren  
„Linienbündel MTK-West“**

**Teil A1: Leistungsbeschreibung  
(Teil „Busverkehr“)**

**Auftraggeber**

**MTV Main-Taunus-Verkehrsgesellschaft mbH**

Am Untertor 6

65719 Hofheim a. Taunus

07.07.23



---

## **Inhalt:**

0	Differenzierung der Leistungsbeschreibung in Teil A1 und Teil A2 .....	5
1	Begriffsbestimmungen .....	5
2	Zusammenarbeit zwischen den Vertragspartnern .....	7
3	Verkehrsleistungen.....	8
4	Vorbereitung und Begleitung der Betriebsaufnahme durch den Auftragnehmer 11	
4.1	Verkehrsaufnahme .....	11
4.2	Arbeitstreffen .....	11
4.3	Melde- und Berichtspflichten in der Zeit der Vorbereitung der Betriebsaufnahme.....	11
4.4	Abnahme der Fahrzeuge durch den Auftragnehmer .....	13
4.5	Flankierende Maßnahmen in der Vorbereitungs- und Startphase .....	13
5	Allgemeine Grundlagen der Leistungserbringung .....	14
5.1	Ergänzende Dienstleistungen zur Verkehrsdurchführung .....	14
5.3	Betriebsstätte.....	15
5.4	Betriebsleitstelle .....	16
5.5	Rechnergestütztes Betriebsleitsystem .....	17
5.6	Verantwortlicher Ansprechpartner (Verkehrsleiter).....	17
5.7	Verkehrsmeister .....	18
5.8	Erreichbarkeit des Auftragnehmers.....	18
5.9	Kunden- und Beschwerdemanagement .....	19
5.10	Fahrgastzählungen.....	21
5.11	Automatisches Fahrgastzählsystem .....	21
5.12	Sonderverkehre .....	21
5.13	Bereitstellung eines Fahrzeuges für Sonderanlässe .....	22
5.14	Marketing .....	22
5.15	Werbemaßnahmen an Fahrzeugen.....	23
5.16	Haltestellenbewirtschaftung.....	23
5.17	Gewährleistung des Betriebes und Einhaltung des Fahrplans .....	23
5.18	Umleitungsmanagement .....	28
5.19	Maßnahmen im Pandemie-Fall .....	29
5.20	Fundsachen .....	29
5.21	Umweltschutz.....	30

---

6	Qualitätsmanagement-System.....	31
6.1	Grundsätze .....	31
6.2	Stufen des Qualitätsmanagements.....	31
6.3	Melde- und Berichtspflichten des Auftragnehmers .....	32
6.3.1	Melde- und Berichtspflichten in der Zeit der Vorbereitung der Betriebsaufnahme .....	32
6.3.2	Fahrzeugliste .....	32
6.3.3	Umlaufplanung.....	33
6.3.4	Liste der Fahrpersonale .....	33
6.3.5	Liste der Abstell-Standorte.....	34
6.3.6	Meldung über Abschluss des Aufbaus der Fahrzeugflotte .....	34
6.3.7	Meldung über Abschluss der Kompetenzbildung beim Fahr- und Servicepersonal .....	34
6.3.8	Sofort-Meldungen zu besonderen Vorkommnissen.....	35
6.3.9	Sofort-Meldungen zu absehbaren (ungeplanten) Fahrtausfällen.....	36
6.3.10	Sofort-Meldungen über nichtfunktionsfähige Fahrscheindrucker.....	36
6.3.11	Sofort-Meldungen zu Fahrtausfällen und Störungen.....	36
6.3.12	Turnusmäßige Qualitäts- und Status-Berichte .....	37
6.3.13	Jährlicher Sozialbericht.....	38
6.3.14	RMV-Ergebnis-IST-Testat.....	39
6.4	Qualitätskontrollen .....	39
6.5	Qualitätsgespräche mit dem Auftragnehmer.....	39
6.5.1	Stufe 0 .....	39
6.5.2	Stufe 1 .....	39
6.6	Vertragsstrafen.....	40
6.6.1	Allgemeine Vertragserfüllung .....	40
6.6.2	Melde- und Berichtspflichten .....	40
6.6.3	Leistungserfüllung .....	42
6.6.4	Verkehrsdurchführung.....	42
6.6.5	Fahrzeuge .....	44
6.6.6	Vertriebstechnik, Tarif und Vertrieb.....	45
6.6.7	Personal.....	45
6.6.8	Umwelt .....	47

---

6.7	Qualitätssicherung .....	48
6.7.1	Stufe 0 .....	48
6.7.2	Stufe 1 .....	49
7	Vertriebstechnik, Tarif und Vertrieb (Linienverkehr) .....	50
7.1	Vertriebstechnik .....	50
7.2	Schulung zu Vertriebstechnik und Tarifierstellung .....	50
7.3	Tarifbestimmungen und Anwendung des Tarifs.....	50
7.4	Vorgehensweise bei Ausfall eines Bordcomputers .....	52
7.5	Austausch der Verkaufsdaten .....	52
7.6	Fahrausweiskontrollen durch Auftragnehmer.....	53
7.7	Fahrausweiskontrollen durch Auftraggeber .....	54
7.8	Standort der Abrechnungstechnik.....	54
8	Fahrzeuge .....	55
8.1	Allgemeine Anforderungen .....	55
8.2	Differenzierung in Regel-, Reserve und Ersatzfahrzeuge .....	55
8.3	Mindestanforderungen an die Fahrzeuge .....	55
8.4	Weitere Regelungen für die Regelfahrzeuge .....	63
8.4.1	Fahrzeugtyp und Platzangebot .....	63
8.4.2	Außendesign der Fahrzeuge .....	63
8.4.3	Innendesign der Fahrzeuge.....	63
8.4.4	Zusätzliche technische Ausstattung.....	64
8.4.5	Kfz.-Kennzeichen .....	64
8.4.6	Anforderungen an die Grundrenovierung der Fahrzeuge.....	64
8.5	Weitere Regelungen für Ersatzfahrzeuge .....	65
8.5.1	Fahrgastinformation am Fahrzeug.....	65
8.5.2	Erscheinungsbild der Fahrzeuge .....	65
9	Fahrzeugeinsatz und -betrieb.....	67
9.1	Allgemeine Anforderungen .....	67
9.2	Fahrtenbezogener Fahrzeugeinsatz.....	67
9.3	Fahrzeugzustand .....	68
9.4	Videoüberwachung in den Fahrzeugen .....	70
9.5	Abnahme der Fahrzeuge vor Betriebsaufnahme und bei Fahrzeugwechsel sowie bei Qualitätsmängeln.....	70

---

10	Fahrpersonal.....	72
10.1	Kenntnisse und Fähigkeiten .....	72
10.2	Anforderungen an die Anstellungsverhältnisse .....	74
10.3	Erscheinungsbild .....	75
10.4	Verhalten während der Fahrdienstdurchführung.....	75
10.5	Verhalten gegenüber Fahrgästen .....	77
10.6	Fahreleinweisungen und Fahrerschulungen.....	79
10.7	Austausch von Personal .....	80
10.8	Sozialstandards .....	81
11	Hinweise zur Kalkulation.....	82



---

## Anlagen

### Anlage 1: Fahrpläne Linienbündel „MTK-West“

### Anlage 2: Anlagen RMV

- Anlage 01: Fahrgastzählung MVU 210223 - Meldung der Ergebnisse der Fahrgastzählung (Musterbeispiel)
- Anlage 07: Aushangfahrplan (Muster)
- Anlage 09: Vertrieb RMV Fahrkartenvorgaben Anlage Vertrieb (BPNV/SPNV)
- Anlage 10: Verkehrsmeldungen RMV GmbH, Hofheim. Alle Rechte vorbehalten
- Anlage 17 RMV-Datenhandbuch Datenlieferungen und -strukturen für die Partner des RMV Version 3.45.06 Stand: 22.08.2022
- Anlage 17 Anhang 1: RMV-Tarifdaten Beschreibung der Datenstruktur für die Tarifdatennutzung Version 4.2.42.002 Datum: 23.08.2022
- Anlage 17 Anhang 2: Dokumentation HAFAS Rohdatenformat Eingabedateien der Datenaufbereitung Version 5.20.39 HaCon Ing. GmbH, 18. Mai 2010
- Anlage 17 Anhang 3: infopool Standard ASCII Schnittstelle (ISA) Abstrakt ASCII-Schnittstelle für infopool. Version 2.2
- Anlage 17 Anhang 3: IVU.pool Standard ASCII Schnittstelle (ISA) Abstrakt ASCII-Schnittstelle für IVU.pool. Version 2.3
- Anlage 17 Anhang 3: IVU.pool Integriertes Fahrplandatenmanagement IVU.pool-Standard-ASCII-Schnittstelle (ISA) Schnittstellenbeschreibung Version 2.6 Stand Juli 2012
- Anlage 17 Anhang 3: IVU.pool Integriertes Fahrplandatenmanagement IVU.pool-Standard-ASCII-Schnittstelle (ISA) Schnittstellenbeschreibung Version 3.0 Stand: April 2014
- Anlage 17 Anhang 3: IVU.pool Integriertes Fahrplandatenmanagement IVU.pool-Standard-ASCII-Schnittstelle (ISA) Schnittstellenbeschreibung Version 5.1 Stand: 10. Februar 2017
- Anlage 17 Anhang 3: IVU.pool Integriertes Fahrplandatenmanagement IVU.pool-Standard-ASCII-Schnittstelle (ISA) Schnittstellenbeschreibung Version 5.2 Stand: 24. November 2017

---

Anlage 17 Anhang 3:	IVU.pool Integriertes Fahrplandatenmanagement IVU.pool-Standard-ASCII-Schnittstelle (ISA) Schnittstellenbeschreibung Version 5.3 Stand: 09. November 2018
Anlage 17 Anhang 3:	IVU.pool Integriertes Fahrplandatenmanagement IVU.pool-Standard-ASCII-Schnittstelle (ISA) Schnittstellenbeschreibung Version 5.4 Stand: 11. Dezember 2019
Anlage 17 Anhang 3:	IVU.pool Integriertes Fahrplandatenmanagement IVU.pool-Standard-ASCII-Schnittstelle (ISA) Schnittstellenbeschreibung Version 5.5 Stand: 04. November 2020
Anlage 17 Anhang 3:	IVU.pool Integriertes Fahrplandatenmanagement IVU.pool-Standard-ASCII-Schnittstelle (ISA) Schnittstellenbeschreibung Version 5.6 Stand: 23. März 2021
Anlage 17 Anhang 3:	IVU.pool Integriertes Fahrplandatenmanagement IVU.pool-Standard-ASCII-Schnittstelle (ISA) Schnittstellenbeschreibung Version 5.7 Stand: 12. November 2021
Anlage 17 Anhang 4:	VDV-Format erweitert aus VDV 451 / VDV 452 (ÖPNV Datenmodell 5.0) VDV 451 Stand 4/99, Version 1.0 VDV 452 Stand 7/13, Version 1.5
Anlage 17 Anhang 5:	VDV 453 und VDV 454 (Ist-Daten-Schnittstelle) VDV 453, Stand 10/2020, Version 3.0 VDV 454, Stand 10/2020, Version 3.0
Anlage 17 Anhang 6:	HAFAS RMV STBoard Requests Dokumentation der Aufrufparameter für Bahnhofstafeln
Anlage 17 Anhang 7:	entfällt
Anlage 17 Anhang 8:	(RMV-Datenhandbuch) Vorgaben Parameter für VDV-Schnittstellen (453 DFI/REF-DFI/ANS/VIS, 454 AUS/REF-AUS)
Anlage 17:	Liste Abrechnungskennungen
Anlage 17:	Liste Verkaufstechnik Stand 18.03.2022
Anlage 17:	Liste Zahlungsart
Anlage 24:	Elektronisches Fahrgeldmanagement Anforderungen an ((eTicket-Deutschland Akzeptanzterminals für die Kontrolle von elektronischen Fahrtberechtigungen – inklusive Aktionsmanagement – im eTicket RheinMain

---

Anlage 24: Anhang 1:	RheinMainvHGS eTicket Pflichtenheft PH 05 System-spezifikation RMV-EFS
Anlage 24: Anhang 1:	Übersicht RMV-EFS Gerätekonfiguration & vHGS Stammdatenverwaltung im eTicket RheinMain
Anlage 24: Anhang 2:	vHGS eTicket RheinMain Pflichtenheft Schnittstellen-spezifikation PH 06-02 Terminalmanagementsysteme (TMS)
Anlage 24: Anhang 3:	Verfahrensanweisung für den Einsatz von SAMs im eTicket RheinMain
Anlage 24: Anhang 4:	Anzeige eTicket RheinMain am Fahrer-/Prüferdisplay von ((eTicket-Deutschland Akzeptanzterminals
Anlage 24: Anhang 5a:	Allg. SST-Spec DLT (RMV)
Anlage 24: Anhang 5b:	DL-Kontrollmodule (P)KM (Stand 12.06.2022)
Anlage 24: Anhang 6a:	RMV KA 1.3.0 inkl. Multiberechtigung im eTicket RheinMain Kurztitel: RMV KA 1.3.0 MBER Version: 1.2
Anlage 24: Anhang 6b Anl. 1:	Anl 1_rmv_ka130_mber_0002_20191201
Anlage 24: Anhang 7:	EFM-Leitfaden Integration [INT_ANW]
Anlage 24: Anhang 8:	Statische Berechtigung RMV-EFS Spezifikation Datenlayout
Anlage 25:	EFM-Integration vHGS
Anlage 26:	vHGS-Vertrag, Vertrag über die Nutzung, Teilnahme und Zusammenarbeit am verbundweiten mandantenfähigen Hintergrundsystem (vHGS) des eTicket RheinMain
Anlage 27a:	((eTicket-Teilnahmevertrag, Vertrag über die Teilnahme am ((eTicket-Deutschland
Anlage 27b:	Prozessablauf Registrierung
Anlage RMV	RMV_MPL-Barrierefreiheit-Planer3
Anlage RMV	RMV-Haltestellen_und_Wartehallen

### **Anlage 3 Fahrzeugdesign MTV Primär- und Sekundärfarben**

<p><i>Ist in der Leistungsbeschreibung von einer bestimmten Personengruppe die Rede (z. B. Fahrgäste, Mitarbeiter, Fahrer) werden alle Geschlechter gleichermaßen darunter verstanden.</i></p>
--



## 0 Differenzierung der Leistungsbeschreibung in Teil A1 und Teil A2

Die Leistungsbeschreibung besteht aus zwei Teilen. Der Teil A1 beinhaltet die grundlegenden Anforderungen an die Leistungserstellung sowie die spezifischen Anforderungen an die Durchführung des Busverkehrs. Im Teil A2 sind die spezifischen Anforderungen an den AST-Verkehr formuliert.

## 1 Begriffsbestimmungen

### Verkehrsleistungen

In der Leistungsbeschreibung werden einheitlich die nachfolgenden Begriffe verwendet:

- **Linienverkehr:** Gesamtheit der ausgeschriebenen Verkehrsleistungen des Auftraggebers
- **Linienbedarfsverkehr** (Verkehr entsprechend § 44 Personenbeförderungsgesetz (PBefG)): Anruf-Sammel-Taxi-Verkehr (AST) als eigenständiger Verkehr (AST 20 und AST 26) und in eine Linie integrierte Einzelfahrten mit AST (Linien 263, 803, 804, 805 und 814)

Die Verkehrsleistungen werden in der Leistungsbeschreibung in folgender Form differenziert:

- Die **Grundverkehrsleistungen** sind die im Linienverkehr (verkehrs-) täglich zu erbringenden Verkehrsleistungen und sind mit fixen Fahrplänen zum Vertragsbeginn festgelegt (siehe Nr. 3 der Leistungsbeschreibung).
- **Zu- bzw. abbestellte Verkehrsleistungen** sind vom Auftragnehmer (verkehrs-) täglich (ggf. saisonal begrenzt) im Linienverkehr zu erbringen.
- Bei den **Sondernutzungen** handelt es sich um Verkehre zu unregelmäßigen, zum jetzigen Zeitpunkt nicht planbaren Ereignissen (z. B. Stadt-/ Gemeindefeste, Weihnachtsmarkt, Vermarktungsmaßnahmen für den ÖPNV im Main-Taunus-Kreis oder soziale Aktionen). Die Bereitstellung von Fahrzeugen und Fahrern für den Auftraggeber unterliegt zeitlichen Beschränkungen (siehe Nr. 5.12 „Sonderverkehre“ der Leistungsbeschreibung).
- Bei den **Sonderanlässen** wird dem Auftraggeber an einzelnen Tagen ein Linienverkehr-Fahrzeug sowie ein Fahrer für Probefahrten, Präsentationen, Pressegespräche u. Ä. zur Verfügung gestellt (siehe Nr. 5.13 der Leistungsbeschreibung).

Für den Einsatz auf den ausgeschriebenen Linien werden unter betrieblichen Kriterien drei Fahrzeugkategorien definiert (siehe Nr. 8.2 der Leistungsbeschreibung):

- Die **Regelfahrzeuge** sind ständig auf den Linien einzusetzen und dürfen nur für Werkstattaufenthalte sowie nach Anforderung durch den Auftraggeber vom Linienbetrieb ausgetauscht werden.
-

- Die **Reservefahrzeuge** werden anstelle der Regelfahrzeuge im Falle von Werkstattzeiten und anderen Ausfallzeiten eingesetzt und sind den Anforderungen der Regelfahrzeuge gleichgestellt.
- Die **Ersatzfahrzeuge** können in nicht vorhersehbaren bzw. nicht planbaren Ausnahmefällen vom Auftragnehmer kurzzeitig eingesetzt werden.

Seite | 6

## **Fahrt**

Als Fahrt gilt die Strecke von der Anfangshaltestelle zur Endhaltestelle bzw. von der Endhaltestelle zur Starthaltestelle auf einem jeweiligen Linienast.

## **Pünktliche Abfahrt**

Als „pünktliche Abfahrtszeit“ wird in der Leistungsbeschreibung die 1. Sekunde der jeweiligen Fahrplanminute der Abfahrtszeit definiert. Eine Abfahrt gilt als unpünktlich, wenn sie nicht spätestens 180 Sekunden nach der 1. Sekunde der jeweiligen Fahrplanminute der definierten Abfahrtszeit erfolgt bzw. verfrüht vor der 1. Sekunde der Abfahrtszeit.

Messpunkte für die Pünktlichkeit sind

- bei den regulären Fahrten im Linienverkehr die definierten Start- und Endhaltestellen des jeweiligen Linienastes,
- bei den ergänzenden Schulfahrten die erste und die letzte Haltestelle der Linie.

## **Fahrtausfall**

Ein Fahrtausfall liegt im Linienverkehr vor, wenn die Fahrt nicht durchgeführt wurde, nicht alle vorgesehenen Haltestellen angefahren wurden, die Abfahrt an mindestens drei Haltestellen zu früh erfolgt (60 Sekunden vor der 1. Sekunde der jeweiligen Fahrplanminute der im Fahrplan definierten Abfahrtszeit) oder die Abfahrt mehr als 30 Minuten verspätet ist.

## **Servicepersonal des Auftragnehmers**

Personal, welches im unmittelbaren Kundenkontakt steht (z. B. Leitstellenmitarbeiter, Mitarbeiter am Kundentelefon und Fahrkartenkontrolleure).

## **Bürotag**

Wochentage Montag bis Freitag, soweit diese nicht auf einen gesetzlichen Feiertag in Hessen fallen.

## **Bürozeiten des Auftraggebers**

Bürotag 08:00 – 16:00 Uhr

## **Mittelpunkt des Linienbündels**

Als „Mittelpunkt des Linienbündels“ wird der Bahnhof Kelkheim (Taunus) festgelegt.

---

## 2 Zusammenarbeit zwischen den Vertragspartnern

Auftraggeber und Auftragnehmer verpflichten sich zu einer vertrauensvollen und partnerschaftlichen Zusammenarbeit zur Erbringung der Verkehrsleistungen im Linienbündel „MTK-West“ im Main-Taunus-Kreis in höchstmöglicher Qualität mit dem Ziel einer umfassenden Ausschöpfung des Fahrgastmarktes im Main-Taunus-Kreis.

Seite | 7

Der Auftraggeber verfolgt eine höchstmögliche Kundenorientierung, insbesondere eine umfassende Rücksicht auf ältere sowie mobilitätseingeschränkte Personen, bei der Durchführung des Linienverkehrs im Linienbündel „MTK-West“. Das Fahr- und Servicepersonal des Auftragnehmers muss deshalb bei der Dienstaufführung, aber auch in Pausen und Dienstunterbrechungen, den Dienst am Kunden, die Rücksicht auf mobilitätseingeschränkte Personen, die Höflichkeit gegenüber allen Fahrgästen und die Rücksicht auf andere Verkehrsteilnehmer in den Mittelpunkt ihrer Arbeit stellen.

Der Auftragnehmer hat, auch bei ggf. über den täglichen Betrieb hinausgehenden Maßnahmen, mit dem Auftraggeber zu kooperieren. Dies gilt beispielsweise für:

- Durchführung von Vermarktungsaktionen, z. B. in der Vorweihnachtszeit,
  - Einführung zusätzlicher, bisher nicht vorhandener Serviceangebote,
  - Fahrgastzählungen und -befragungen.
-

### 3 Verkehrsleistungen

Die zu erbringenden Verkehrsleistungen umfassen die Durchführung von Linienverkehr sowie im Linienbedarfsverkehr (hier als AST-Verkehr) im Bereich des Main-Taunus-Kreises „Linienbündel MTK-West“. (Vertragslaufzeit: 01.01.2024 bis 14.12.2030)

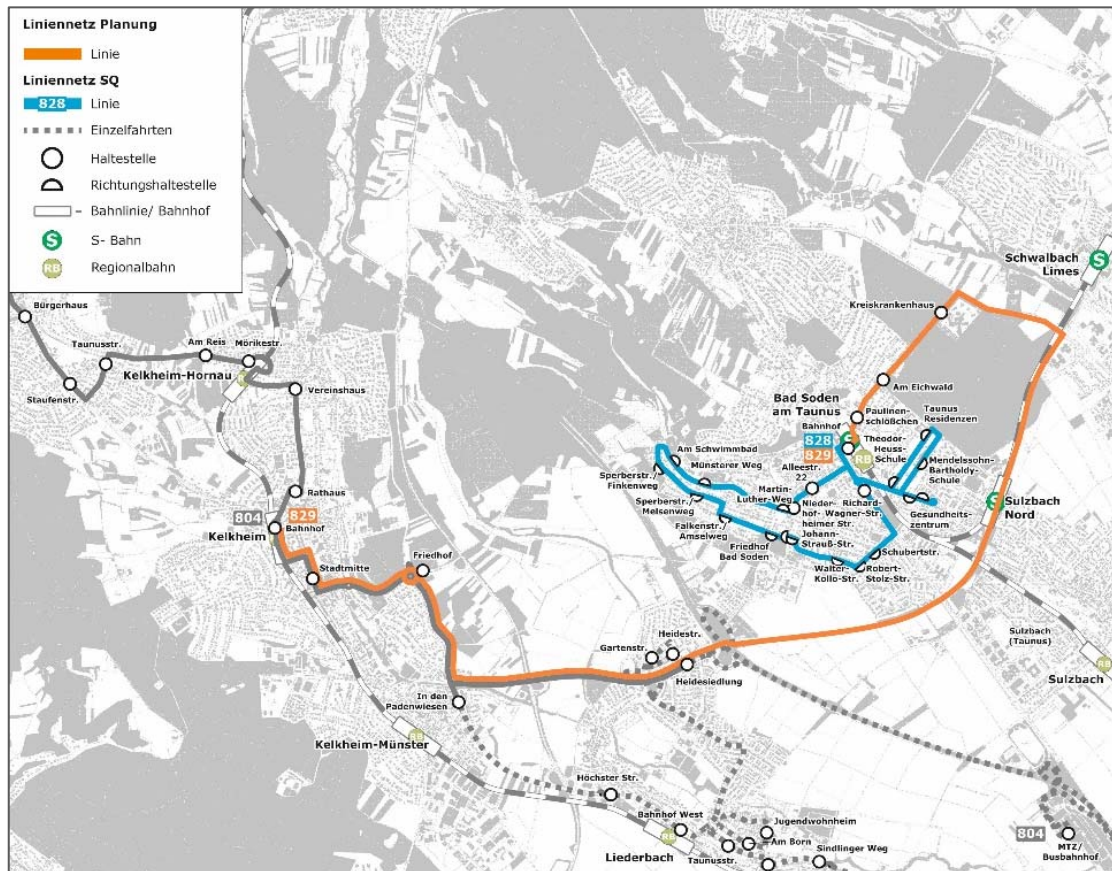
Seite | 8

Das Linienbündel „MTK-West“ dient zur Anbindung der Nord-Süd-Achse Königstein – Bad Soden – Sulzbach, Königstein – Kelkheim – Hofheim sowie zur 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.

Hinweis: Im Linienbündel „MTK-West“ wird zum 01.01.2024 die neue Linie 829 eingeführt. Diese stellt die Querverbindung zwischen Kelkheim (Taunus) und Bad Soden am Taunus her sowie eine Direktverbindung zum Kreiskrankenhaus Bad Soden am Taunus und ist am Bahnhof Bad Soden mit der Stadtbuslinie 828 verbunden.

Abbildung 1: Linienführung Linie 829 Kelkheim (Taunus) – Bad Soden





Die Linien beinhalten teilweise AST-Angebote in Schwachverkehrszeiten. Sieben AST-Linien ergänzen das Angebot im Linienbedarfsverkehr. Die AST-Verkehre sind in das Angebot zu integrieren. Die Anforderungen an die Durchführung der AST-Verkehre sind in Teil A2 der Leistungsbeschreibung zu finden.

Die Linien 803 und 814 sind nur bis Ende 2026 Bestandteil des Linienbündels „MTK-West“<sup>1</sup>. Die Vergütung wird nach dem Wegfall entsprechend an die geringeren Leistungsmengen angepasst, ohne dass dies als Abbestellung im Sinne des § 6 des Verkehrsvertrages gilt, d.h. der Leistungsänderungskorridor des § 5 wird nach dem Wegfall auf die Ausgangsleistung der übrigen Leistungen bezogen.

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 829/ 828: 829 Kelkheim – Bad Soden Bahnhof - 828 Bad Soden Bahnhof – Musikerviertel – M.-Bartholdy-Schule – Bad Soden Bahnhof - 829 Bad Soden Bahnhof – Kelkheim
- 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
- 20/AST 20 Naurod – Bremthal – Niederjosbach

---

<sup>1</sup> Diese Linien werden mit der zu diesem Zeitpunkt anstehenden Neuvergabe des Linienbündels „MTK-Ost“ Bestandteil dieses Linienbündels.

---

- AST 26 Medenbach – Wildsachsen – Bremthal

Die jeweiligen Fahrpläne (siehe Anlage 1) sind, mit den dort für einzelne Fahrten vorgeschriebenen Fahrzeuggrößen<sup>2</sup>, vom Auftragnehmer während der Laufzeit des Vertrages umzusetzen. Die Fortschreibung und Modifikation der Fahrpläne obliegt dem Auftraggeber.

Seite | 10

Hinweis: Zum Fahrplanwechsel im Dezember 2024 wird eine Änderung der Fahrpläne der S-Bahn-Linien S3 und S4 erfolgen. Der Auftraggeber wird in diesem Zusammenhang eine Anpassung der Busfahrpläne im Stadtverkehr Bad Soden vorgeben.

---

<sup>2</sup> Gelenkbusfahrten sind in den Fahrplänen gelb markiert

---

## 4 Vorbereitung und Begleitung der Betriebsaufnahme durch den Auftragnehmer

### 4.1 Verkehrsaufnahme

Der Auftragnehmer hat zum **01.01.2024** die pünktliche Aufnahme des Linienverkehrs im Linienbündel „MTK-West“ mit sofortiger, vollumfänglicher Erfüllung der in dieser Leistungsbeschreibung beschriebenen Qualitäten abzusichern. Erforderlich sind dazu im Vorfeld der Verkehrsaufnahme insbesondere Probefahrten auf den einzelnen Strecken, eine umfassende Einweisung des gesamten Fahrpersonals, die erprobte Funktionsfähigkeit der Betriebssysteme und (nach Anweisung des Auftraggebers) eine Kontaktaufnahme mit allen Schulen.

Seite | 11

### 4.2 Arbeitstreffen

Vor der Betriebsaufnahme werden bis zu vier halbtägige Arbeitstreffen (jeweils bis zu vier Stunden) durchgeführt.

Im ersten Monat nach der Betriebsaufnahme finden wöchentlich Arbeitstreffen statt (Umfang der Sitzungen in Abhängigkeit von Problemlage und Qualitätserfüllung des Auftragnehmers). In den Monaten zwei bis sechs nach der Betriebsaufnahme werden die Arbeitstreffen monatlich durchgeführt (bis zu drei Stunden).

Kommt der Auftragnehmer seiner Pflicht zur Teilnahme an den Arbeitstreffen nicht nach, werden Vertragsstrafen nach Nr. 6.6 der Leistungsbeschreibung festgesetzt.

### 4.3 Melde- und Berichtspflichten in der Zeit der Vorbereitung der Betriebsaufnahme

Über gravierende Probleme in der Zeit der Vorbereitung der Betriebsaufnahme, welche absehbar eine termin- und qualitätsgerechte Betriebsaufnahme gefährden können, ist der Auftraggeber unverzüglich zu informieren, ebenso wie über wesentliche aktuelle Entwicklungen (im Sinne von „Meilensteinen“) zum Status-Quo der Betriebsvorbereitung und der Fahrzeugbeschaffung.

Der Auftragnehmer hat in der Zeit der Betriebsvorbereitung zudem folgende Pflichten:

- Der Auftragnehmer hat **jeweils zum 15. und zum 30. Kalendertag des Monats** (an Wochenenden bzw. Feiertagen zum nächsten Bürotag) in Form von schriftlichen Kurzberichten über den Stand der Betriebsvorbereitung zu berichten. Den Kurzberichten ist jeweils ein aktueller Nachweis zum Stand der Fahrzeugbeschaffung beizufügen (Informationen zu Kauf- oder Leasingverträgen sowie zum aktuellen Stand der Fahrzeugausrüstung mit Bordcomputern mit Fahrscheindruckerfunktion (nachfolgend Bordcomputer)).
  - Spätestens **sechs Wochen nach Zuschlagserteilung** ist die Fahrzeuganschaffung der Regelfahrzeuge in Form der Kopie eines Kauf- oder Leasingvertrages
-

sowie der Stand der Fahrzeugausrüstung mit Bordcomputer (siehe Nr. 7.1 der Leistungsbeschreibung) in Form einer Eigenerklärung nachzuweisen. Bereits vorhandene Fahrzeuge sind mit Kopie des Fahrzeugscheins nachzuweisen.

- **Acht Wochen** vor Betriebsaufnahme ist schriftlich der Stand der Vorbereitung der Betriebsaufnahme dem Auftraggeber in Form einer verbindlichen Erklärung mitzuteilen (Fahrzeugbeschaffung, Ausrüstung mit Bordcomputern, Personaleinstellung sowie ggf. vorhandene/ erkennbare Probleme).
- **Vier Wochen** vor Betriebsaufnahme sind die Standorte, auf denen der Auftragnehmer Fahrzeuge außerhalb der Betriebszeiten abstellen wird, verbindlich mitzuteilen. Weitere Anforderungen siehe Nr. 6.3 der Leistungsbeschreibung.
- Der Auftragnehmer hat spätestens **14 Tage** vor Betriebsaufnahme die betrieblichen Vorbereitungen mit Fahrzeugbeschaffung, Personaleinstellung, Mitarbeiter-schulung und Probefahrten abzuschließen und dies dem Auftraggeber schriftlich zu bestätigen. Die Fahrzeuge sind rechtzeitig straßenverkehrsbehördlich anzumelden, damit Probefahrten in ausreichendem Umfang durchgeführt werden können. Weiterhin sind dem Auftraggeber zu diesem Zeitpunkt schriftlich die auf den ausgeschriebenen Linien eingesetzten Fahrzeuge zu melden (Angaben entsprechend der „Fahrzeugliste“, siehe Nr. 6.3.2 der Leistungsbeschreibung). Für jedes Fahrzeug sind eine Kopie des Fahrzeugscheins und der Nachweis der Haftpflichtversicherung (siehe § 15 Verkehrsvertrag) beizufügen.
- Der Auftragnehmer hat bis spätestens **14 Tage** vor Betriebsaufnahme das RBL-System (siehe Nr. 5.5 der Leistungsbeschreibung) und alle Bordcomputer auf Funktionstüchtigkeit zu prüfen, den aktuellen Stand zu dokumentieren und in schriftlicher Form an den Auftraggeber zu übermitteln.
- Die erforderlichen Probefahrten sind spätestens **sechs Wochen** vor Betriebsaufnahme zu beginnen. Die Durchführung der Probefahrten ist zu protokollieren und ggü. dem Auftraggeber nachzuweisen. Jede im Linienbetrieb bediente Strecke und Teilstrecke ist für die Fahrerschulung von jedem Fahrer mindestens zweimal je Bedienungsrichtung zu befahren. Fahrer, die nachweislich seit 2018 über mindestens zwölf Monate Betriebserfahrung auf den Linien des zur Vergabe anstehenden Linienbündels verfügen, müssen nicht entsprechend geschult werden.
- Kommt der Auftragnehmer seinen Melde- und Berichtspflichten in der Zeit der Vorbereitung der Betriebsaufnahme nicht nach, werden Vertragsstrafen nach Nr. 6.6 der Leistungsbeschreibung festgesetzt.

#### 4.4 Abnahme der Fahrzeuge durch den Auftragnehmer

Ab vier Wochen vor der Betriebsaufnahme hat der Auftraggeber das Recht, den Zustand der vom Auftragnehmer für den Einsatz vorgesehenen Fahrzeuge (auch Neufahrzeuge) durch einen Sachverständigen prüfen zu lassen. Die Regularien für die Prüfung und Abnahme sind in Nr. 9.5 der Leistungsbeschreibung ausgeführt. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die mögliche Überprüfung der Fahrzeuge durch den Auftraggeber nicht die Prüfpflichten des Auftragnehmers in der Phase der Inbetriebnahme ersetzt.

#### 4.5 Flankierende Maßnahmen in der Vorbereitungs- und Startphase

Folgende weitere Pflichten bestehen für den Auftragnehmer in der **Vorbereitungs- und Startphase**:

- Soweit in der Betriebsvorbereitung der Verkehrsleiter (siehe Nr. 5.6 der Leistungsbeschreibung) noch nicht verfügbar ist, hat der Auftragnehmer spätestens zwei Wochen nach Zuschlagserteilung einen „**Projektleiter**“ mit ausreichender, dem Projekt angemessener Entscheidungskompetenz und Vor-Ort-Präsenz zu benennen, zu melden und einzusetzen.
- Der Verkehrsleiter muss spätestens vier Wochen vor Betriebsaufnahme vor Ort eingesetzt und mit den in Nr. 5.6 festgelegten Anforderungen verfügbar sein.
- In den ersten vier Wochen nach Betriebsaufnahme ist die Leitstelle zu den in Nr. 5.4 der Leistungsbeschreibung definierten Besetzzeiten doppelt zu besetzen.

In den ersten acht Wochen nach Betriebsaufnahme sind zusätzliche Fahrzeuge (mind. zwei Fahrzeuge) inkl. Fahrer innerhalb der Betriebszeiten als Einsatzreserve bei Verspätungen u. a. Störungen im geographischen Mittelpunkt des Linienbündels ständig vorzuhalten. Der Standort, an denen die Fahrzeuge bereitstehen, ist mit dem Auftraggeber bis vier Wochen vor Betriebsstart abzustimmen.

---

## **5 Allgemeine Grundlagen der Leistungserbringung**

### **5.1 Ergänzende Dienstleistungen zur Verkehrsdurchführung**

Neben dem reinen Fahrbetrieb und weiterer in dieser Leistungsbeschreibung genannter Dienstleistungen sind vom Auftragnehmer weiterhin insbesondere folgende Dienstleistungen zu erfüllen:

- Mitwirkung bei der Durchführung von Fahrgastzählungen (siehe Nr. 5.10 dieser Leistungsbeschreibung),
- Teilnahme eines entscheidungsbefugten und fachkompetenten Mitarbeiters des Auftragnehmers an Fahrplanabstimmungssitzungen, an Sitzungen der Gremien der Auftraggeber (insgesamt bis zu acht Sitzungen pro Jahr; auch Abendstunden),
- Bereitstellung jeweils eines Fahrzeuges und eines Fahrers für Sonderanlässe, wie Repräsentationsfahrten, Probefahrten u. Ä. (siehe Nr. 5.13 dieser Leistungsbeschreibung).

### **5.2 Leistungsanpassungen in Folge kurzfristig eingetretener Ereignisse**

Die Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit des Fahrplanangebotes ist die Basisleistung des Auftragnehmers und steht im Zentrum der Kundenwahrnehmung. Als Anforderung wird festgelegt, dass alle im Fahrplan aufgeführten Fahrten stattfinden (siehe Anlage 1 „Fahrpläne“).

Der Auftragnehmer hat durch eine vorausschauende Personalpolitik, durch Vorhalten eines ausreichenden, auch auf Ausfälle ausgelegten Personalbestandes, durch vorbeugende Gesundheitsmaßnahmen sowie durch eine regelmäßige, sachgerechte Wartung der Fahrzeuge dafür zu sorgen, dass unvorhersehbare Personal- und Fahrzeugengpässe mit Folgen für die Leistungserbringung weitgehend vermieden werden können.

Leistungsanpassungen als Reaktion auf Personal- und/ oder Fahrzeugengpässe darf der Auftragnehmer in Eigenregie nur vornehmen, wenn diese unvorhersehbar eingetreten sind und nicht länger als 72 Stunden andauern werden. Dies betrifft insbesondere folgende Ereignisse

- ausgeprägte Personalausfälle in Folge von Krankheitsausbrüchen und -wellen, Epidemien o. ä.,
- ausgeprägte Fahrzeugausfälle in Folge höherer Gewalt o. ä.

Leistungsanpassungen mit einer Dauer von über 72 Stunden bedürfen der ausdrücklichen Zustimmung des Auftraggebers.

---

Bei Leistungsanpassungen sind die ursprünglich geplanten Fahrzeugumläufe in Eigenverantwortung des Auftragnehmers so anzupassen, dass für den Fahrgast eine bestmögliche Bedienung ermöglicht wird.

Bei der Angebotsgestaltung von Leistungsanpassungen sind folgende Planungsgrundsätze zur Gewährleistung einer bestmöglichen Verlässlichkeit zu beachten:

- Sicherstellung der ersten und der letzten Fahrt jeder Linie,
- Sicherstellung einer stündlichen Grundbedienung tagsüber auf jeder Linie,
- Auslassen höchstens jeder zweiten Fahrt,
- Verschieben der vollständigen Bedienung eines Schulstandorts von der ersten auf die zweite Stunde (und dazu passende Anpassung der Nachmittagsbedienung).

Der Auftragnehmer hat eingetretene Personal- und/ oder Fahrzeugengpässe innerhalb von 72 Stunden zu beheben. Werden die vorgenommenen Leistungsanpassungen vom Auftragnehmer über 72 Stunden hinaus aufrechterhalten, werden Vertragsstrafen angesetzt (siehe Nr. 6.6.3 der Leistungsbeschreibung).

### **5.3 Betriebsstätte**

Der Auftragnehmer hat eine Betriebsstätte zu betreiben, die maximal 50 km Fahrstrecke vom Mittelpunkt des Linienbündels entfernt liegt.

In der Betriebsstätte müssen ausreichend Räumlichkeiten und Flächen für

- die Abstellung der Fahrzeuge,
- die Anlagen für die Routinewartung der Fahrzeuge,
- die Sozialräume für das Fahrpersonal,
- das Büro des verantwortlichen Ansprechpartners (siehe Nr. 5.6) und
- die Datenerfassung/ Speicherung

vorgehalten werden.

Der Auftragnehmer hat, wenn seine Betriebsstätte nicht räumlich innerhalb des Linienbündels liegt, vor Ort geeignete Räumlichkeiten mit ausreichendem Stauraum für die Fundsachen, die Reservedrucker, die Kontaktkarten sowie die vom Auftraggeber gelieferten Fahrscheine für die Fahrscheindrucker und den Handverkauf zur Gewährleistung eines reibungslosen Betriebes vorzuhalten.

---

## 5.4 Betriebsleitstelle

Der Auftragnehmer hat am Ort der Betriebsstätte oder an einem alternativen Standort im Gebiet des Linienbündels (aber innerhalb des Main-Taunus-Kreises) eine Betriebsleitstelle einzurichten und zu betreiben, welche eine lückenlose Kommunikation zwischen Fahrzeugpersonal und Betriebsleitstelle sowie die ständige telefonische Erreichbarkeit der Betriebsleitstelle für den Auftraggeber während der Betriebszeiten gewährleistet.

An diese Betriebsleitstelle bestehen folgende Anforderungen:

- Besetzung von 30 Minuten vor der ersten Fahrplanfahrt zur Überwachung der täglichen Betriebsvorbereitung (montags bis samstags) bis 18:00 Uhr (montags bis freitags) bzw. bis 14:00 Uhr (Samstag); in den sonstigen Zeiten (abends, samstags und/ oder sonntags) kann eine Rufbereitschaft eines Leitstellen-Mitarbeiters, der innerhalb von 30 Minuten die Leitstelle bzw. das Bedienungsgebiet erreichen kann, vorgesehen werden,
- Steuerung und Durchführung eines ordnungsgemäßen Fahrbetriebes,
- Entscheidungen zur Anschlusssicherung im Verspätungsfall,
- Planung und Umsetzung von Maßnahmen bei Abweichungen vom Regelfahrplan,
- Steuerung und Durchführung der Verkehrsüberwachung,
- Sicherstellung aktueller Fahrgastinformation bei Störungen (siehe 5.17 „Störfallmanagement“) usw.,
- Koordination von Verkehren bei Sonderveranstaltungen/ Baumaßnahmen.

Die Leitstellenmitarbeiter müssen die deutsche Sprache in Wort und Schrift mit „fachkundigen Sprachkenntnissen“<sup>3</sup> sicher beherrschen und über umfassende Kenntnisse zur Bedienung des Kommunikationssystems verfügen. Die Mitarbeiter müssen weiterhin fundierte Betriebs- und Netzkenntnisse besitzen.

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 (siehe. Nr. 5.9).

---

<sup>3</sup> Kenntnisse entsprechend Stufe C1 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens: *„Kann ein breites Spektrum anspruchsvoller, längerer Texte verstehen und auch implizite Bedeutungen erfassen. Kann sich spontan und fließend ausdrücken, ohne öfter deutlich erkennbar nach Worten suchen zu müssen. Kann die Sprache im gesellschaftlichen und beruflichen Leben oder in Ausbildung und Studium wirksam und flexibel gebrauchen. Kann sich klar, strukturiert und ausführlich zu komplexen Sachverhalten äußern und dabei verschiedene Mittel zur Textverknüpfung angemessen verwenden.“* Siehe <http://www.goethe.de/z/50/commeuro/303.htm>. [Zugriff 03.05.2023]

---



## 5.5 Rechnergestütztes Betriebsleitsystem

Der Auftraggeber oder ein von ihm beauftragter Dritter stellt dem Auftragnehmer leihweise unentgeltlich ein RBL-/ ITCS-System<sup>4</sup> (Produkt IVU.suite der IVU Traffic Technologies AG) inkl. Bordcomputer (siehe Nr. 7.1 der Leistungsbeschreibung) zur Verfügung.

Der Auftragnehmer ist für den permanenten Einsatz der Komponenten des RBL-Systems sowie die Personalschulung durch die unternehmensinternen Multiplikatoren verantwortlich. Die Wartung des RBL-Systems sowie die Schulung der Multiplikatoren beim Auftragnehmer erfolgen durch den Auftraggeber oder einen von ihm beauftragten Dritten.

Das RBL-System verfügt über die Module für Solldatenversorgung (IVU.fleet.data), Verkäuferabrechnung (IVU.fare), eTicketing (IVU.integration.vdvka), Disposition/itcs (IVU.fleet), Fahrgastinformation (IVU.realtime) und Qualitätsmanagement (IVU.fleet.statistics).

Der Auftraggeber behält sich vor, das RBL-System in der Vertragslaufzeit mit weiteren Komponenten zu ergänzen.

Der Auftraggeber behält sich vor, jederzeit im RBL-System die aktuellen Daten einzusehen, Auswertungen vorzunehmen sowie bei betrieblichen Notwendigkeiten „vorausschauend“<sup>5</sup> und/ oder beratend einzugreifen.

Nach Aufforderung durch den Auftraggeber, spätestens nach Ablauf des Vertrages, sind die zur Verfügung gestellten Geräte unbeschädigt und vollständig funktionsfähig dem Auftraggeber zurückzugegeben. Die Kosten für den Einbau entsprechender Technik werden vom Auftraggeber getragen.

## 5.6 Verantwortlicher Ansprechpartner (Verkehrsleiter)

Am Ort der Betriebsstätte ist ein **Verkehrsleiter** nach Verordnung (EG) Nr. 1071/2009 oder eine Person mit vergleichbaren Fach-, Entscheidungs- und Handlungskompetenzen zu bestellen (nachfolgend „Ansprechpartner“), sofern nicht die Geschäftsleitung selbst dort ansässig ist. Die Anwesenheit des Ansprechpartners am Ort der Betriebsstätte muss mindestens 50 % seiner Arbeitszeit bezogen auf eine Vollzeitbeschäftigung sein.

---

<sup>4</sup> RBL: Rechnergestütztes Betriebsleitsystem; ITCS: Intermodal Transport Control System

<sup>5</sup> Definition: „kommende Entwicklungen einschätzen und die eigenen Planungen danach einrichten“, Duden: <https://www.duden.de/rechtschreibung/vorausschauen>, (Zugriff 11.05.2023)

---

Bei gravierenden Störungen und in Notsituationen soll dieser Ansprechpartner oder ein anderer entscheidungs- und handlungsbefugter Mitarbeiter des Auftragnehmers zu den üblichen Bürozeiten, spätestens nach 60 Minuten, unmittelbar vor Ort für den Auftraggeber persönlich verfügbar sein. Der Ansprechpartner darf deshalb nicht planmäßig für eine andere Tätigkeit, bspw. als Disponent in der Leitstelle, eingesetzt werden.

Der Ansprechpartner (bzw. sein Vertreter) muss über ausgeprägt sichere Fähigkeiten zur mündlichen und schriftlichen Kommunikation in deutscher Sprache verfügen.<sup>6</sup>

Der Ansprechpartner (bzw. sein Vertreter) ist dem Auftraggeber bis acht Wochen vor der Betriebsaufnahme namentlich zu benennen. Personelle Veränderungen sind unverzüglich, möglichst im Voraus, mitzuteilen. Bei geplanter Abwesenheit der genannten Person von über vier Wochen (Kur, Fortbildungen, Urlaub o. Ä.) ist der Auftraggeber unverzüglich nach Bekanntwerden zu informieren.

## 5.7 Verkehrsmeister

Zusätzlich zu dem unter Nr. 5.6 beschriebenen Verkehrsleiter hat der Auftragnehmer im Linienbündel „MTK-West“ permanent zu den Betriebszeiten mindestens einen Verkehrsmeister einzusetzen. Dieser darf nicht mit dem in Nr. 5.4 der Leistungsbeschreibung erläuterten Mitarbeiter in der Betriebsleitstelle identisch sein.

Der Verkehrsmeister ist für die Qualitätssicherung der Verkehrsdurchführung sowie für die Einhaltung der einschlägigen Gesetze und Vorschriften zuständig. Zu seinem Aufgabenfeld gehört weiterhin der Vor-Ort-Einsatz bei unvorhersehbaren Verkehrsbehinderungen, Unfällen und Fahrzeugausfällen.

## 5.8 Erreichbarkeit des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer richtet eine eigene E-Mail-Adresse und Telefonnummer ein, unter denen für die Fahrgäste an Betriebstagen Personal des Auftragnehmers durchgehend im Zeitraum vom Beginn der ersten Fahrt bis zum Ende der letzten Fahrt des jeweiligen Betriebstages erreichbar ist.

---

<sup>6</sup> Kenntnisse entsprechend Stufe C1 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens: *„Kann ein breites Spektrum anspruchsvoller, längerer Texte verstehen und auch implizite Bedeutungen erfassen. Kann sich spontan und fließend ausdrücken, ohne öfter deutlich erkennbar nach Worten suchen zu müssen. Kann die Sprache im gesellschaftlichen und beruflichen Leben oder in Ausbildung und Studium wirksam und flexibel gebrauchen. Kann sich klar, strukturiert und ausführlich zu komplexen Sachverhalten äußern und dabei verschiedene Mittel zur Textverknüpfung angemessen verwenden.“* Siehe <http://www.goethe.de/z/50/commeuro/303.htm>. [Zugriff 03.05.2023]

---

Der Auftragnehmer ist für die Fahrgäste weiterhin montags bis freitags mindestens während der Betriebszeiten telefonisch erreichbar. Der Auftragnehmer veröffentlicht zudem in allen gängigen Medien (z. B. Homepage, Printmedien, App) eine E-Mail- und Postadresse, über die Fahrgäste sich schriftlich an das Unternehmen wenden können.

Die telefonische Erreichbarkeit ist mit einer Vorwahlnummer aus dem deutschen Festnetz oder einer Freephonenummer (z. B. 0800, etc.) zu gewährleisten. Mehrwertnummern (z. B. 0180, etc.) sind nicht zugelassen. Die Kosten der Einrichtung des Anschlusses sowie die Kosten der Gesprächsgebühren sind vom Auftragnehmer zu tragen.

Während der Betriebszeiten eines jeden Verkehrstages muss eine Zentrale, für den Auftraggeber und das Fahrpersonal stets erreichbar sein (auch in Urlaubs- und Krankheitszeiten). Bei einer Umleitung zu einem Anrufbeantworter, Warteschleife oder Vergleichbarem ist die Erreichbarkeit nicht gegeben, daher ist deren Einsatz während der Betriebszeiten unzulässig. Der Sitz der Zentrale und die Kontaktdaten sind dem Auftraggeber bis Betriebsaufnahme und bei Änderungen während der Vertragslaufzeit unverzüglich mitzuteilen.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass sein Unternehmen für den Auftraggeber telefonisch mit nachfolgender Differenzierung erreichbar ist:

- ein verantwortlicher (entscheidungs- und handlungsbefugter) **Disponent** in der Betriebsleitstelle im Zeitraum von 30 Minuten vor der ersten Fahrplanfahrt (montags bis samstags) bis 18:00 Uhr (montags bis freitags) bzw. bis 14:00 Uhr (Samstag),
- ein Fahrer mit ausreichender Entscheidungsbefugnis in einem der eingesetzten Fahrzeuge über Mobilfunk (oder ein anderer entscheidungs- und handlungsbefugter Mitarbeiter des Auftragnehmers in Bereitschaft) zu den sonstigen Betriebszeiten der Verkehre (ausdrücklich auch zukünftig ggf. zubestellte Leistungen), wenn die Betriebsleitstelle nicht besetzt ist.

## 5.9 Kunden- und Beschwerdemanagement

Der Auftragnehmer hat telefonisch, postalisch und per E-Mail für Kundenanliegen (Beschwerden und Anfragen) erreichbar zu sein. Diese Erreichbarkeit ist in allgemein üblicherweise im Fahrplanaushang und -sofern vorhanden- im Internetauftritt des Auftragnehmers bekannt zu machen. Die Erreichbarkeit ist an Betriebstagen durchgehend im Zeitraum vom Beginn der ersten Fahrt bis zum Ende der letzten Fahrt des 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 sowie vom Auftraggeber und RMS eingegeben. Der Auftragnehmer erhält vom Auftraggeber kostenlos auf schriftliche Anforderung die Zugangsdaten zum ELMA. (siehe Anlage 2)

---

Der Auftragnehmer hat in seinem Internetauftritt auf Verlangen des Auftraggebers dafür zu sorgen, dass Kunden für die Eingabe von Kundenanliegen spätestens nach zwei Klicks das Eingabeportal ELMA des Auftraggebers erreichen. Das Gleiche gilt analog für die Eingabe von Anliegen zu den vom Auftraggeber angebotenen Kundengarantien sowie zu den Fahrgastrechten.

Seite | 20

In allen Fällen hat der Auftragnehmer für die Kunden dabei textlich deutlich zu machen, dass die Verlinkung zu dem Eingabeportal ELMA nur für Eingaben zu den Nahverkehrsangeboten im Zuständigkeitsbereich des Auftraggebers gilt. Die textliche und optische Einbindung in den Internetauftritt des Auftragnehmers ist dem Auftraggeber im Vorfeld zur Genehmigung vorzulegen.

Im Beschwerdemanagement sind durch den Auftragnehmer die nachfolgend definierten Leistungen zu erbringen:

- Für die Annahme von Kundenresonanzen sind grundsätzlich alle auf den ausgeschriebenen Linien eingesetzten Mitarbeiter verantwortlich. Auch Fahrpersonale müssen Beschwerden und Hinweise aufnehmen, soweit bzw. sobald es die Betriebslage zulässt.
- Als Kundenresonanzen sind alle beim Auftragnehmer eingehenden schriftlichen, telefonischen und mündlichen Beschwerden und Hinweise aufzunehmen. Bei telefonischen und mündlichen Kundenresonanzen sind nach Möglichkeit Name und Anschrift des „Beschwerdeführers“ zu erfragen. Dies gilt auch für Beschwerden im Bus gegenüber dem Fahrpersonal. Sofern das Kundenanliegen vom Auftraggeber zu verantworten ist, hat der Auftragnehmer das Kundenanliegen unverzüglich in ELMA einzugeben.
- Jeder Fahrer ist in ausreichender Anzahl mit Kontaktkarten (max. Größe DIN A5) mit Anschrift und Telefon-Nr. der verantwortlichen Stelle des Beschwerdemanagements sowie dem Link zum internetbasierten Management-System des RMV für Kundenanliegen (ELMA) auszustatten, die vom Fahrer an Kunden, insbesondere zur Deeskalation im Zusammenhang mit der Annahme von Kundenresonanzen, übergeben werden.
- Über Eskalationen (lautstarke Auseinandersetzungen, Gewaltandrohung bzw. -anwendung) im Zusammenhang mit der Annahme von Kundenresonanzen ist der Auftraggeber unverzüglich per E-Mail zu informieren.
- Innerhalb von vier Werktagen hat der Auftragnehmer über ELMA seine Stellungnahme an den Auftraggeber zu versenden. Sollte eine abschließende Stellungnahme des Auftragnehmers nicht innerhalb von vier Werktagen möglich sein, erhält der Kunde unverzüglich über ELMA einen Zwischenbescheid.
- Beim Auftragnehmer eingehende Beschwerden über andere Verkehrsunternehmen sind in ELMA einzuarbeiten. Eine Kopie erhält der Auftraggeber.

Anfragen und Beschwerden von Ministerien, Schlichtungsstellen, politischen Mandatsträgern, Medienvertretern, Institutionen oder Fahrgastverbänden werden ausschließlich vom Auftraggeber beantwortet.

---

Gehen derartige Anfragen und Beschwerden beim Auftragnehmer ein, hat er sie in ELMA unverzüglich einzugeben und den Auftraggeber zeitgleich zusätzlich telefonisch und per E-Mail über die erfolgte Eingabe in ELMA zu informieren.

## 5.10 Fahrgastzählungen

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, auf den in dieser Leistungsbeschreibung ausgedescribten Linien (manuelle) Fahrgastzählungen durchzuführen. Die zu erhebenden Daten müssen aus den Einsteigern, den Aussteigern und der Besetzung sowie der tatsächlichen Abfahrtszeit haltestellenscharf je Fahrt bestehen.

Die Fahrgastzählungen werden an vier Werktagen, zwei Samstagen und einem Sonntag pro Fahrplanperiode durchgeführt (Wochen mit Feiertagen sind ausgeschlossen) und sind vom Auftragnehmer ordnungsgemäß in einer Excel-Tabelle zu dokumentieren. Die Zeitpunkte der Erhebung werden vom Auftraggeber vorgegeben. Der Aufbau der Excel-Tabelle ist vorab mit dem Auftraggeber abzustimmen.

Statt einer manuellen Fahrgasterhebung durch Zählpersonal kann auch eine Zählung durch automatische Zählgeräte durchgeführt werden. In diesem Fall sind die Rohdaten sowie die bereinigten Daten zu übermitteln und das Berechnungsverfahren darzulegen.

## 5.11 Automatisches Fahrgastzählsystem

Der Auftraggeber hat das Recht, während der Vertragslaufzeit die Fahrzeuge mit automatischen Fahrgastzählssystemen (AFZS) auszurüsten. Die Fahrzeuge müssen dazu vom Auftragnehmer mit einer passenden Verkabelung ausgestattet werden. Die Kosten für den Einbau und die Wartung der Zählgeräte übernimmt der Auftraggeber.

Für die permanente Erhebung und turnusmäßige Übertragung der erhobenen Zähl-daten an den Auftraggeber ist der Auftragnehmer zuständig.

## 5.12 Sonderverkehre

Der Auftragnehmer stellt gegen Kostenerstattung dem Auftraggeber die Regel- und Reservefahrzeuge (soweit sich diese nicht im regulären Einsatz befinden) inkl. Fahrpersonal für unregelmäßige Sondernutzungen (z. B. Stadtfeste, verkaufsoffene Sonntage, Adventsverkehre oder soziale Aktionen) zur Verfügung. Diese Sondernutzungen können im gesamten Bediengebiet des Linienbündels durchgeführt werden und beschränken sich jeweils auf bis zu zehn Tage im Jahr. Dabei kann es sich ausdrücklich auch um Betriebszeiten außerhalb der in der Grundverkehrsleistung beschriebenen Verkehrszeiten handeln (auch Nachtbedienung).

---

Aufträge gehen dem Auftragnehmer bis spätestens zwei Wochen vor der Nutzung schriftlich zu. Die Kosten der Sondernutzungen werden mit dem vom Auftragnehmer im Angebot verbindlich genannten Kostensätzen für die Verkehrsleistungen vergütet (siehe Teil C „Kalkulationsblätter“). Für die Erbringung der Sonderverkehrsleistungen kann Fahrpersonal eingesetzt werden, welches nicht entsprechend Nr. 6.3.3 der Leistungsbeschreibung gemeldet ist.

### **5.13 Bereitstellung eines Fahrzeuges für Sonderanlässe**

Auf Aufforderung des Auftraggebers ist zusätzlich zu den oben genannten Sondernutzungen an bis zu 10 Tagen im Jahr für jeweils bis zu vier Stunden ein Fahrzeug (Regelfahrzeug entsprechend Nr. 8.3 der Leistungsbeschreibung; Auftraggeber hat das Recht, das konkrete Fahrzeug auszuwählen) sowie ein Fahrer für Sonderanlässe wie Probefahrten, Präsentationen, Pressegespräche u. a. zur Verfügung zu stellen.

Der Bedarf wird vom Auftraggeber spätestens drei Arbeitstage<sup>7</sup> im Voraus per E-Mail gemeldet. Die Kosten werden mit dem vom Auftragnehmer im Angebot verbindlich genannten Kostensätzen für die Verkehrsleistungen vergütet (siehe Teil C „Kalkulationsblätter“).

Die Sonderanlässe gehen nicht in die Bilanz der jährlich möglichen Zu- und Abbestellungen ein (siehe § 5 Verkehrsvertrag).

### **5.14 Marketing**

Die Maßnahmen im Bereich des Marketings werden vom Auftraggeber entwickelt, koordiniert und durchgeführt. Vom Auftragnehmer wird hierfür die bestmögliche Unterstützung im Rahmen der vorgegebenen Qualitätsanforderungen gewährt. Aufwendungen für diese Unterstützung (z. B. zusätzlicher Einsatz von Fahrpersonal als Servicepersonal), die nach dieser Leistungsbeschreibung nicht in den Angebotspreis einzukalkulieren sind, sind mit dem Auftraggeber vorab abzustimmen und werden auf Kostennachweis zusätzlich vergütet (siehe Verkehrsvertrag). Der Einsatz von Personal bezieht sich auf das vorhandene Personal, soweit dieses durch die Dienstplanung des Auftragnehmers nicht verhindert ist. Aufträge gehen dem Auftragnehmer bis spätestens zwei Wochen vor dem Einsatz schriftlich zu.

Der Auftragnehmer unterstützt Werbeaktionen des Auftraggebers, indem er Materialien (z. B. Plakate, Linienverlaufspläne, Broschüren etc.), die er von dem Auftraggeber kostenlos zur Verfügung gestellt bekommt, in den Fahrzeugen auslegt bzw. anbringt.

---

<sup>7</sup> Als Arbeitstage gelten in der Leistungsbeschreibung die Geschäftstage des Auftraggebers: Montag bis Freitag (außer Feiertage).

---

## 5.15 Werbemaßnahmen an Fahrzeugen

Die Außen- und Innenflächen der Fahrzeuge im Busverkehr stehen ausschließlich dem Auftraggeber für Werbung (Eigenwerbung oder für Dritte) zur Verfügung. Werbemaßnahmen durch den Auftragnehmer selbst oder durch nicht durch den Auftraggeber benannte Dritte ist nicht zulässig. Dies betrifft auch die Auslage von Werbematerialien (z. B. Flyer, Kataloge) sowie jegliche Art von akustischer Werbung.

Der Innenraum der Fahrzeuge steht dem Auftraggeber oder von ihm benannten Dritten für Werbemaßnahmen (z. B. Bodenbeklebung, Halteschlaufen mit Werbung, elektronische Innenwerbung etc.) zur freien Verfügung. Der Auftragnehmer stellt die Fahrzeuge für die Anbringung der Werbemaßnahmen, sowie auf Verlangen des Auftraggebers auch zur Entfernung, kostenlos zur Verfügung. Die Kosten für technische Geräte für elektronische Werbung sowie deren Ein- und Ausbau trägt der Auftraggeber. Der diesbezügliche Ein- und Ausbau erfolgt durch den Auftragnehmer, sofern eine Einigung über die entstehenden Kosten erzielt werden kann. Ansonsten erfolgt die Anbringung bzw. Entfernung fachgerecht durch einen externen Dienstleister des Auftraggebers.

Die Anbringung der Werbemaßnahmen erfolgt zu einem zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer abgestimmten Termin außerhalb der Betriebszeiten der Verkehre. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Fahrzeuge mit angebrachter Innenwerbung bis zum auftraggeberseitigen Entfernen der Werbemaßnahmen im Regelbetrieb des vertragsgegenständlichen Verkehrsraumes einzusetzen; bei Verstoß gegen diese Verpflichtung hat er dem Auftraggeber die Kosten einer Ersatzwerbemaßnahme (ggf. inkl. Bereitstellung der notwendigen technischen Geräte) zu erstatten.

## 5.16 Haltestellenbewirtschaftung

Die Einrichtung oder Verlegung von Haltestellen erfolgt durch den Auftraggeber oder einen durch ihn beauftragten Dritten.

Schäden und Verschmutzungen an Haltestellen und Aushängen sind vom Auftragnehmer nach Kenntnisaufnahme (z. B. in Folge von Fahrgastbeschwerden) bzw. eigenem Erkennen unverzüglich zu melden (siehe Nr. 10 „Fahrpersonal“). Soweit an den Haltestellen Sträucher, Hecken oder Ähnliches den Haltestellenmast und die Fahrgastinformationen verdecken, ist dies dem Auftraggeber ebenfalls zu melden.

## 5.17 Gewährleistung des Betriebes und Einhaltung des Fahrplans

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die ihm übertragenen Leistungen pünktlich unter Einhaltung der in der Leistungsbeschreibung festgelegten Vorgaben (insbesondere Abfahrts-, Ankunftszeiten und Haltestellenabfolge) und/ oder der besonderen Anordnungen des Auftraggebers durchzuführen. Das Abfahren mit Verfrühung ist untersagt.

---

## **Fahrplandaten**

Vom Auftragnehmer ist ein Planungssystem zu betreiben, in dem die grundlegenden Liniennetzdaten erfasst werden (insbesondere Linienfahrwege mit den Streckenlängen und den Haltestellendaten). Der Auftragnehmer erstellt in diesem Fahrplanungssystem den Fahrplan mit allen relevanten Informationen (z. B. Umläufe, Wendezeiten)

Die Fahrplandaten sind in der Anlage zum Verkehrsvertrag „Fahrpläne“ dargestellt. Sie enthalten, differenziert nach Verkehrstagen („Montag - Freitag“, „Samstag“ sowie „Sonn- und Feiertag“) und Fahrtrichtung folgende Vorgaben:

- Liniennummer
- Fahrtnummer
- Betriebstage
- Verkehrsbeschränkungen
- Fußnoten
- Einzusetzender Fahrzeugtyp
- Einzusetzende Fahrzeugkategorie
- Haltestellen und deren Bedienungsreihenfolge
- Abfahrtszeiten für jede Haltestelle
- Fahrtlänge
- Maximale Fahrtzeiten zwischen Anfangs- und Endhaltestellen
- Ggf. zwingende Umlaufbindungen mit anderen Fahrten.

## **Betriebsunterbrechungen**

Eine Unterbrechung des Betriebes im Gesamtnetz des Linienbündels, auf einzelnen Linien oder auf einzelnen Streckenabschnitten im Falle besonderer Situationen, die zur Nichtbefahrbarkeit von Straßen führen (z. B. starker Schneefall, Glatteis, behördliche Maßnahmen oder Demonstrationen) darf nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Auftraggebers (E-Mail) erfolgen, soweit diese zu den Bürozeiten des Auftraggebers auftreten bzw. erkennbar sind. Der Auftragnehmer hat anhand der Wettermeldungen vorausschauend Abstimmungen mit dem Auftraggeber oder dessen Dienstleister bzgl. der Handlungsoptionen bei gravierenden Witterungssituationen vorzunehmen. Der Auftragnehmer darf selbständig ohne Zustimmung des Auftraggebers nur eine Unterbrechung des Betriebes vornehmen, wenn die Einflüsse unvorhergesehen außerhalb der Bürozeiten eintreten und keine zusätzliche Erreichbarkeit des Auftraggebers kommuniziert wurde oder wenn eine unmittelbare Gefahr für Personen und Sachgegenstände besteht.

---



Bei geplanten Betriebsunterbrechungen<sup>8</sup> mit nennenswertem Eingriff in das Liniennetz bzw. Fahrplanangebot sind die Ersatzverkehre gemäß der jeweiligen Ankündigung durchzuführen. Bei ungeplanten Betriebsunterbrechungen<sup>9</sup> erfolgt die Sicherung des Betriebsablaufs durch Ersatzverkehre oder Anschlussmöglichkeiten.

Bei regelmäßig wiederkehrenden Störungen im Verkehrsablauf, deren Ursache außerhalb der Sphäre des Auftragnehmers liegt, ist der Auftraggeber entsprechend darauf hinzuweisen. Auftraggeber und Auftragnehmer werden in einvernehmlicher Art und Weise Problemlösungen entwickeln oder durch geänderte Fahrplangestaltung oder Linienlaufwege die Situation entschärfen.

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. Des Weiteren 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.

Der Auftragnehmer erstellt eine Ausfallmeldung über das RBL entsprechend der Vorgaben des RMV und informiert den Auftraggeber per E-Mail.

Bei geplanten Fahrplanänderungen, insbesondere zum jährlichen 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 Auftraggeber und dem Auftragnehmer abgestimmt. Bei kurzfristig vorzubereitenden Fahrplanänderungen, z. B. aufgrund von Baustellen und Umleitungen, sind kürzere Zeiträume zur Information vorzusehen.

## Verspätungsmanagement

Das Verspätungsmanagement im normalen Betrieb obliegt dem Auftragnehmer. Eine Fahrt gilt als ausgefallen, sobald eine der in Nr. 1 der Leistungsbeschreibung festgelegten Voraussetzungen eingetreten ist.

---

<sup>8</sup> **Geplante Unterbrechungen** sind z. B. Baustellen oder Großveranstaltungen, bei denen Umleitungsinformationen mind. zwei Tage vor der Unterbrechung erstellt und veröffentlicht werden müssen. Der Auftragnehmer ist für das Umleitungsmanagement verantwortlich.

<sup>9</sup> **Ungeplante Unterbrechungen** treten ohne bzw. mit geringer Vorwarnzeit ein (z. B. Fahrzeugausfall, nicht gemeldete Demonstration, Unfall, Notarzteinsatz im Fahrzeug). Diese Unterbrechungen können sowohl im oder außerhalb des Einflussbereiches des Auftragnehmers liegen und erfordern keinen Ersatzfahrplan, jedoch ist eine entsprechende Kommunikation sicherzustellen.

---

Bei Verspätungen sind entsprechende Maßnahmen einzuleiten, dies gilt auch, wenn die Verspätung bzw. der Fahrtausfall nicht vom Auftragnehmer zu vertreten ist.<sup>10</sup>

- Bei Verspätung oder Fahrtausfall, die der Auftragnehmer zu vertreten hat, ist eine Ersatzbeförderung der Fahrgäste binnen 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Zeitlage und auf der fahrplanmäßig zu bedienenden Strecke auf Kosten des Auftragnehmers zu gewährleisten (z. B. Einsatz eines weiteren Fahrzeuges oder Übernahme der Taxikosten – bis zum nächsten zentralen Ort, maximal bis zum Linienende – nach Vorlage Originalquittung durch Fahrgast). Die Pflicht zur Ersatzbeförderung entfällt, wenn bis zu max. 30 Minuten nach der ausgefallenen Fahrt eine fahrplanmäßige Fahrt auf gleicher Strecke mit gleicher Haltestellenfolge durchgeführt wird. Die Ersatzbeförderung gilt als ordnungsgemäß erbracht, wenn sich dadurch die Ankunft der Fahrgäste an ihrem gewünschten Zielort bei einer planmäßigen Gesamt-Reisedauer innerhalb des RMV-Tarifgeltungsbereiches von bis zu einer Stunde um nicht mehr als 30 Minuten, bei höheren Gesamt-Reisedauern innerhalb des RMV-Tarifgeltungsbereiches um nicht mehr als eine Stunde verlängert.
- Eine entsprechende Ersatzbeförderung ist auch zu gewährleisten, wenn an Haltestellen ohne Halt vorbeigefahren wird, obwohl ein- oder ausstiegswillige Fahrgäste vorhanden sind oder fahrplanmäßig anzudienende Haltestellen oder Teilstrecken nicht bedient werden. Wenn nach 30 Minuten keine Ersatzbeförderung durch den Auftragnehmer erfolgt ist, übernimmt dieser die Kosten für einen Ersatzverkehr.
- Sind Fahrten des Auftragnehmers derart verspätet, dass die Gefahr besteht, dass Reisende ihre anschließende Verkehrsverbindung nicht mehr erreichen, so ist die Betriebsleitstelle des Auftragnehmers dazu verpflichtet, beim entsprechenden Anschlussverkehr-Verkehrsunternehmen (außer Schiene) auf ein Warten des Anschlusses hinzuwirken, um den Reisenden den Übergang sicherzustellen. Dabei kann ein Warten des Anschlussfahrzeuges von bis zu drei Minuten als üblich und zumutbar vorausgesetzt werden.
- Wird die Anschluss-Haltestelle mit bis zu 5,0 Minuten Verzögerung erreicht und das betriebsführende Unternehmen des Anschluss-Fahrzeuges war nicht willens oder in der Lage, das Anschluss-Fahrzeug warten zu lassen (bzw. war nicht erreichbar), so erlischt die Pflicht des Auftragnehmers zur kostenlosen Ersatzbeförderung, sofern er nachweisen kann, dass er alles in seinen Kräften Mögliche unternommen hat, eine Regulierung mit dem Verkehrsunternehmen des Anschlussverkehrsmittels herbeizuführen. In diesem Falle ist der Auftraggeber unverzüglich unter Zurverfügungstellung entsprechender Beweismittel über den Vorfall in Kenntnis zu setzen.

---

<sup>10</sup> Bei extremen Verhältnissen wie Glatteis, unvorhergesehenem Wintereinbruch, Sturm böen, unvorhersehbaren gravierenden Verkehrsstaus, verspätungsrelevanten Tagesbaustellen usw. können Ausnahmen von diesen Vorgaben abgestimmt werden.

---

Der Nachweis kann in Form einer fernschriftlichen oder schriftlichen Information an den Auftraggeber erfolgen. In dieser Information müssen enthalten sein: Vorfall, Linie, Kurs, Zeit, Angabe des Gesprächspartners des Anschlussunternehmens und Ergebnis des Gesprächs.

- Bei Liegenbleiben eines Fahrzeuges wegen technischen Defektes oder Unfall ist eine Ersatzbeförderung der betroffenen Fahrgäste auf Kosten des Auftragnehmers zu gewährleisten.

Weitere Regelungen zum Verspätungsmanagement:

- Bei Verspätungen, Anschluss-Verlusten und Fahrtausfällen aufgrund des Auftragnehmers nicht zurechenbaren Ereignissen, wie unpassierbare Straßen wegen Unwetter, Vereisung, starkem Schneefall, Überschwemmung und sonstiger ungeplanter kurzfristiger Straßensperrungen wegen Unfall, Einsatz von Polizei, Rettungsdienst, Feuerwehr usw., erlischt die Verpflichtung zu einer zeitnahen Ersatzbeförderung.
- Ist der Auftragnehmer der Meinung, dass ein Anschluss aufgrund unrealistischer Fahrplan-Planung nicht einzuhalten ist, so kann dieser durch Vorlage geeigneter Dokumente, etwa Fahrzeit-Protokollen aus mindestens fünf Betriebstagen, eine Änderung des Fahrplanes beantragen. Bis zur Umsetzung einer derart berechtigten Fahrplan-Änderung gehen die Kosten für etwaige erforderliche Ersatzbeförderungen zu Lasten des Auftraggebers.

## **Anschlussicherung**

Die einzuhaltenden Anschlussverknüpfungen sind die Anschlussbeziehungen von und zur S-Bahn. Es wird bis zu 180 Sekunden gewartet. Es wird insbesondere auch bei kürzeren Umsteigezeiten auf die geforderte Anschlussicherheit hingewiesen.

Näheres zur technischen Umsetzung der Anschlussicherung sind im RMV-Datenhandbuch „Datenlieferungen und -strukturen für die Partner des RMV“ geregelt (vgl. Anlage 2 der Leistungsbeschreibung; im Rahmen der RMV-Unterlagen als „Anlage 17“ bezeichnet).

Gegebenenfalls in den Fahrplänen (Anlage 1 zum Verkehrsvertrag „Fahrpläne“ definierte Anschlüsse von und zum weiterführenden Zug- und Busverkehr sowie ggf. weitere vom Auftraggeber mitgeteilte Anschlussbeziehungen sind zu gewährleisten. Auf verspätete Busse und Bahnen ist im Rahmen der definierten Wartezeit-Vorschriften zu warten.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Auf verspätete Anschlussverkehre ist bis zu 5 Minuten auf die fahrplanmäßige Abfahrtszeit zu warten. Die Zentrale des Auftragnehmers ist dazu verpflichtet, sich nach Kräften zu bemühen, bei den Anschlussverkehr-Verkehrsunternehmen (gilt nicht für Schienenverkehrsunternehmen) abzuklären, ob aus den betreffenden Anschluss-Fahrzeugen Reisende zu erwarten sind, um den Verspätungsübertrag so gering wie möglich zu halten.

---

## Störfallmanagement

Bei umfassenderen, absehbar längeren Störungen sind unverzüglich Ersatzverkehre einzurichten. Die Fahrgäste, der Verkehrsleiter sowie der Auftraggeber sind unverzüglich über Störungen und Ersatzverkehre durch das Fahrpersonal, über eine vom Auftraggeber benannte E-Mail-Adresse und über eine vom Auftraggeber benannte Online-Plattform zu informieren. Bei absehbaren Störungen über mehrere Stunden, mit absehbaren Folgeverspätungen muss die Information unverzüglich durch die Betriebsleitstelle in die RMV-Plattform eingegeben werden und eine Fahrgastinformation für die im Bus sitzenden relevanten Personen sowie zusteigende Fahrgäste zusätzlich über soziale Medien erfolgen. Der Auftragnehmer hat im Störfall auf alternative Verbindungen im Regionalbusverkehr und im Bahnverkehr hinzuweisen.

## Erste und letzte Andienung der Start- und Endhaltestellen

Zum täglichen Betriebsstart müssen die Fahrzeuge an den jeweiligen Starthaltestellen fünf Minuten vor der ersten fahrplanmäßigen Abfahrt für das Einsteigen von Fahrgästen bereitstehen. Bei der letzten Fahrplanfahrt kann auf das Anfahren der Endhaltestelle verzichtet werden, wenn an der jeweils letzten Haltestelle vor der Endhaltestelle kein Fahrgast mehr im Bus sitzt und kein Fahrgast zusteigt.

## Einsatz der Reserve- und Ersatzfahrzeuge

Die Bereitstellung von Reservefahrzeugen entsprechend Nr. 8.2 der Leistungsbeschreibung (und ggf. Ersatzfahrers) ist während der Betriebszeiten des Busverkehrs zur Sicherstellung der oben definierten Anforderungen an das Verspätungsmanagement ständig zu gewährleisten.

Beim Ausfall eines Regelfahrzeuges, das nicht durch ein Fahrzeug des Reservebestandes ersetzt werden kann, kann kurzzeitig jeweils bis zu einem Betriebstag ein Ersatzfahrzeug eingesetzt werden. Dieses Fahrzeug muss den in Nr. 8.3 der Leistungsbeschreibung definierten Qualitätsstandards an die Fahrzeuge entsprechen.

Ein Ersatzfahrzeug darf bei einem durchgängigen Einsatz von mehr als einem Betriebstag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers eingesetzt werden. Der Auftraggeber wird dem längeren Einsatz zustimmen, wenn er ein Regelfahrzeug für mehr als einen Tag für Sonderanlässe anfordert (siehe Nr. 5.13 der Leistungsbeschreibung).

## 5.18 Umleitungsmanagement

Sind aufgrund von Baustellen bzw. Veranstaltungen Änderungen am Fahrplan (Umlegung der Haltestelle, Änderungen der Abfahrts- und Ankunftszeiten) notwendig, ist der Auftragnehmer verpflichtet, Baustellenfahrpläne zu erstellen, sofern der Normalfahrplan länger als eine Woche nicht gefahren werden kann. Dabei sind Anschlussbeziehungen und Schulanfangszeiten weiterhin zu beachten. Die Baustellenfahrpläne sind mit dem Auftraggeber oder dessen Dienstleister abzustimmen.

---

## 5.19 Maßnahmen im Pandemie-Fall

Im Pandemie-Fall<sup>12</sup> sind vom Auftragnehmer zusätzlich zu den gesetzlichen Regelungen und Vorschriften sowie behördlichen Anordnungen folgende Anforderungen zu erfüllen:

- Tragen von Mund-Nasenbedeckungen (MNB) durch das Fahrpersonal beim Verlassen der Fahrerkabine (z. B. bei Hilfestellung für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste)<sup>13</sup>,
- regelmäßige Überprüfung der Einhaltung der Vorgaben zum Tragen der MNB (so weit durch Bund oder Land vorgeschrieben) bei den Fahrgästen durch das Fahrpersonal (z. B. Blick nach hinten während der Haltestellenaufenthaltszeiten); Fahrgäste ohne MNB sind zu ermahnen und bei Nichtreaktion von der Beförderung auszuschließen,
- Durchlüften der Fahrzeuge an Endhaltestellen,
- durchgängiger, vollständiger Einsatz der Klimaanlage im Linienbetrieb,
- tägliche Desinfektion der Fahrzeuge im Inneren (alle Kontaktfläche, Sitze, Griffe, usw.),
- im Linienbetrieb regelmäßige Reinigung (mind. alle zwei Stunden) aller relevanten Kontaktflächen mit Desinfektionsmittel.

Entstehende Mehrkosten werden dem Auftragnehmer auf Nachweis vergütet.

## 5.20 Fundsachen

Der Auftragnehmer ist für Anfragen zu Fundsachen über eine E-Mail-Adresse entsprechend der Vorgaben unter Nr. 5.8 der Leistungsbeschreibung erreichbar. Anfragen zu Fundsachen sind unverzüglich zu beantworten.

Alle Fundsachen innerhalb der Fahrzeuge sind spätestens am nachfolgenden Arbeitstag an den Auftragnehmer oder an eine von ihm benannte Stelle zu übergeben. Auch die sofortige Rückgabe von Fundsachen durch das Fahrpersonal an den Verlierer ist möglich, soweit sich dieser eindeutig als die Person ausweisen kann, welcher der Gegenstand gehört. In diesen Fällen ist eine schriftliche Bestätigung des Empfangs bei dem Verlierer einzuholen. Bei jedem Fund hat sich das Personal des Auftragnehmers, möglichst im „Vier-Augen-Prinzip“ mit einem Zeugen, über den Inhalt und den Wert zu informieren.

---

<sup>12</sup> Nach Einstufung der Bundesregierung oder der Landesregierung von Hessen.

<sup>13</sup> Soweit es sich um eine Pandemie mit über die Luft übertragbaren Partikel (Aerosole) handelt.

---

Der Auftragnehmer hat eine Dokumentation der Fundsachen mit einem Wert größer 10 Euro zu führen. Über wertvolle Fundsachen (materieller Wert größer als 20 Euro) ist der Auftraggeber unverzüglich per E-Mail zu informieren.

## 5.21 Umweltschutz

Seite | 30

Bei der Betriebsdurchführung sind Aspekte des Umweltschutzes besonders zu berücksichtigen. Dies betrifft u. a.:

- kraftstoffarmes Fahren,
- Minimierung der Lärmemissionen, insbesondere beim Anlassen und Warmlaufen der Motoren,
- Reinigung und Wartung der Fahrzeuge,
- Entsorgung von Verschleißteilen,
- Entsorgung von Müll aus den Fahrzeugen.

Die Fahrzeuge dürfen ausschließlich auf versiegelten Flächen abgestellt werden. Für das Reinigungswasser ist eine Brauchwasseraufbereitung einzusetzen.

Der Auftragnehmer hat dafür Sorge zu tragen, dass der Verbrauch von AdBlue oder einer gleichwertigen Lösung dem „Stand der Technik“ bzgl. einer optimalen Wirksamkeit zur Reduzierung des Ausstoßes von Stickoxiden (NOx) entspricht. Auf Anforderung des Auftraggebers hat der Auftragnehmer in geeigneter Form den Verbrauch für die zurückliegenden 12 Monate nachzuweisen.

Vom Auftragnehmer sind alle relevanten Gesetze und Vorschriften zum Umweltschutz einzuhalten. Der Auftragnehmer haftet für die Einhaltung der einschlägigen Gesetze und Vorschriften.

## 6 Qualitätsmanagement-System

### 6.1 Grundsätze

Der Auftragnehmer ist für die regelmäßige Kontrolle der Leistungs- und Qualitätserfüllung zuständig. Er dokumentiert wahrheitsgemäß die Nichteinhaltung der definierten Leistungs- und Qualitätspflichten in Berichten (siehe Nr. 6.3.12 der Leistungsbeschreibung).

Seite | 31

Bei Nichteinhaltung der definierten Leistungs- und Qualitätspflichten (Nicht- oder Schlechtleistungen) vermindert sich die Vergütung (siehe § 13 Verkehrsvertrag und Nr. **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** der Leistungsbeschreibung).

### 6.2 Stufen des Qualitätsmanagements

Für die Anforderungen an die Intensität der Berichtspflichten des Auftragnehmers (siehe Nr. 6.3.12 und 6.5) sowie für die Ausprägung der Maßnahmen und der Auftraggeberrechte im Rahmen der Qualitätssicherung (siehe Nr. 6.7) werden zwei Stufen definiert:

- **Stufe 0:** Normalzustand,
- **Stufe 1:** Zustand mit erhöhter Intensität der Berichtspflichten und der Qualitätssicherung; kommt zum Tragen, wenn die Summe der Vertragsstrafen innerhalb eines Betriebsjahres definierte Grenzwerte überschreitet (s. u.).

Ein Wechsel von der Stufe 0 zur Stufe 1 erfolgt nach Ermessen des Auftraggebers:

1. wenn die Summe der Vertragsstrafen im gesamten Linienbündel innerhalb eines abgeschlossenen Betriebsjahres 1,0 % der jährlichen Gesamtkosten überschreitet (für die ersten beiden Jahre ist der vom Auftragnehmer kalkulierte Preis entsprechend Kalkulationstabelle anzusetzen, ab dem dritten Betriebsjahr gilt der jeweilige Vergütungswert des Vorjahres inkl. Preisfortschreibung),
2. wenn die Summe der Vertragsstrafen, die konkret den AST-Verkehren im Linienbündel zuzuordnen sind, innerhalb eines abgeschlossenen Betriebsjahres 2,5 % der jährlichen Kosten des AST-Verkehrs überschreitet (anzusetzende Preise s. o.),
3. wenn die Summe der Vertragsstrafen, die konkret einer Linie zuzuordnen sind, innerhalb eines abgeschlossenen Betriebsjahres 5,0 % der jährlichen Kosten dieser Linie überschreitet (Berechnung des Anteils der Linie am Auftragswert über jährliche Kilometerleistung; anzusetzende Gesamtkosten s. o.).

Wenn 1. bzw. 3 eintritt, gilt die Verschärfung der Regelungen in Nr. 6.3.12.2 und in Nr. 0 der Leistungsbeschreibung für das gesamte Linienbündel, wenn 2. eintritt ausschließlich für den AST-Verkehr.

---

Ein Wechsel in die Stufe 1 kann vom Auftraggeber auch vorzeitig vor Ablauf des Betriebsjahres veranlasst werden, wenn die o. g. Grenzwerte der Summen der Vertragsstrafen komprimiert innerhalb eines Zeitraums von vier Wochen überschritten wurden.

Ein Wechsel von der Stufe 1 zur Stufe 0 erfolgt nach Ermessen des Auftragnehmers:

Seite | 32

1. wenn die Summe der Vertragsstrafen im gesamten Linienbündel innerhalb eines abgeschlossenen Betriebsjahres 1,0 % der jährlichen Gesamtkosten unterschreitet (es ist der jeweilige Vergütungswert des Vorjahres inkl. Preisfortschreibung anzusetzen),
2. wenn die Summe der Vertragsstrafen, die konkret den AST-Verkehre im Linienbündel zuzuordnen sind, innerhalb eines Jahres 2,5 % der jährlichen Kosten des AST-Verkehrs unterschreitet (anzusetzende Preise s. o.).
3. wenn die Summe der Vertragsstrafen, die konkret einer Linie zuzuordnen sind, innerhalb eines Jahres 5,0 % der jährlichen Kosten dieser Linie überschreitet (Berechnung des Anteils der Linie am Auftragswert über jährliche Kilometerleistung; anzusetzende Preise s. o.).

Für den Wechsel zwischen Stufe 1 und 0 wird festgelegt, dass im Falle eines Wechsels des gesamten Linienbündels von der Stufe 0 in die Stufe 1 kein autarker Rückwechsel des ggf. vorher höhergestuften AST-Verkehrs in die Stufe 0 möglich ist, sondern dann das gesamte Linienbündel den Regelungen der Stufe 1 unterliegt.

## **6.3 Melde- und Berichtspflichten des Auftragnehmers**

### **6.3.1 Melde- und Berichtspflichten in der Zeit der Vorbereitung der Betriebsaufnahme**

Die Melde- und Berichtspflichten in der Zeit der Vorbereitung der Betriebsaufnahme sind in Nr. 4.3 der Leistungsbeschreibung zu finden.

### **6.3.2 Fahrzeugliste**

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber spätestens 14 Tage vor Betriebsaufnahme eine Liste der vorgesehenen Regelfahrzeuge mit folgenden Angaben zur Verfügung zu stellen (inkl. Kopien der Fahrzeugscheine und Nachweis des Fahrzeugversicherungsschutzes):

- Hersteller/ Fabrikat, Typenbezeichnung
  - Erstzulassung
  - Fahrzeugkennzeichen
  - Fahrgestell-Nummer
  - Anzahl Sitz- und Stehplätze
-



- Kilometerstand

Diese Liste muss während der Vertragslaufzeit fortgeschrieben werden. Veränderungen im Fuhrpark sind dem Auftraggeber innerhalb von drei Bürotagen des Auftraggebers schriftlich als Fortschreibung der Liste mitzuteilen.

Dem Auftraggeber sind auf Verlangen der Kfz-Schein und der Versicherungsnachweis für das betreffende Fahrzeug im Original vorzulegen.

### 6.3.3 Umlaufplanung

Der Auftragnehmer hat seine verbindliche **Fahrzeug-Umlaufplanung** der Linien im Linienbündel „MTK-West“ spätestens vier Wochen vor Vertragsbeginn bzw. drei Bürotage vor Leistungsänderungen dem Auftraggeber in digitaler Form (PDF) vorzulegen. Änderungen in der Umlaufplanung sind dem Auftraggeber bis spätestens drei Bürotage vor Inkrafttreten in digitaler Form (PDF) mit Erläuterung/ Kennzeichnung der Änderungen vorzulegen.

Die Darstellung der Umlaufplanung muss für den jeweiligen Umlauf mindestens enthalten:

- Fahrzeuggröße
- Betriebstag(e)
- Abstellort/ Betriebshof
- Umlauf-Nr.
- für jede Einzelfahrt
  - Linien-Nr.
  - Abfahrtszeit und -ort
  - Ankunftszeit und -ort

### 6.3.4 Liste der Fahrpersonale

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber spätestens 10 Tage vor Betriebsaufnahme eine Liste der für den Fahrdienst vorgesehenen Mitarbeitenden mit den erforderlichen Führerscheindaten (Name, Vorname, Geburtsdatum, Führerscheinklasse, Gültigkeit, Personenbeförderungsschein). Die Prüfung der Führerscheindaten liegt in der Verantwortung des Auftragnehmers.

Das Vorhandensein einer gültigen Fahrerlaubnis ist vom Auftragnehmer monatlich bei jedem Fahrer zu prüfen und ggü. dem Auftraggeber in Form einer Eigenerklärung nachzuweisen.

Die Liste muss während der Vertragslaufzeit fortgeschrieben werden. Veränderungen sind dem Auftraggeber innerhalb von drei Bürotagen schriftlich als Fortschreibung der Liste mitzuteilen.

---

Es dürfen vom Auftragnehmer im Linienbündel ausschließlich die gemeldeten Fahrpersonale eingesetzt werden. Mitarbeiter, die sechs Monate nicht im Linienbündel eingesetzt wurden, sind vom Auftragnehmer von der Liste zu streichen.

Der Auftraggeber behält sich vor, vom Auftragnehmer ein erweitertes Führungszeugnis von Mitarbeitern im Fahrdienst einzufordern.

### **6.3.5 Liste der Abstell-Standorte**

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber spätestens vier Wochen vor Betriebsaufnahme eine Liste der Standorte, auf denen die Fahrzeuge abgestellt, gereinigt und/oder gewartet werden, zu übersenden. Stellt der Auftragnehmer seine Fahrzeuge bei Dritten ab, ist dies mit Nennung des Grundstückseigentümers bzw. -mieters mitzuteilen. Erfolgt die Wartung, Reinigung und/oder Reparatur an anderen Standorten als an seiner Betriebsstätte, ist ebenfalls eine Mitteilung zu diesen Standorten erforderlich.

Die Liste muss während der Vertragslaufzeit fortgeschrieben werden. Veränderungen sind dem Auftraggeber innerhalb von drei Bürotagen schriftlich als Fortschreibung der Liste mitzuteilen.

### **6.3.6 Meldung über Abschluss des Aufbaus der Fahrzeugflotte**

Der Auftragnehmer hat spätestens drei Monate nach Betriebsbeginn schriftlich den verbindlichen Abschluss des vollumfassenden Aufbaus der Fahrzeugflotte mit den in Nr. 8.3 der Leistungsbeschreibung definierten Anforderungen zu melden. Dies betrifft bspw. die Einhaltung der dort gewährten Übergangsfristen für die Folierung der Fahrzeuge, die Farbgebung der Haltestangen und die vorgegebene Polsterung der Sitze.

### **6.3.7 Meldung über Abschluss der Kompetenzbildung beim Fahr- und Servicepersonal**

Der Auftragnehmer hat spätestens drei Monate nach Betriebsbeginn schriftlich zu melden, dass

- die Schulung des Fahr- und Servicepersonals zu den Sprachkenntnissen abgeschlossen ist und dass das Personal die in der Leistungsbeschreibung definierten Anforderungen erfüllt (siehe Nr. 10.1 der Leistungsbeschreibung),
  - das Fahr- und Servicepersonal über die geforderten Orts- und Verkehrskennnisse verfügt,
  - das Fahrpersonal die Anforderungen an die Bekleidung (siehe Nr.) vollumfänglich erfüllt.
-

Auf Anforderung des Auftraggebers sind geeignete Nachweise über die durchgeführten Schulungen vorzulegen.

### **6.3.8 Sofort-Meldungen zu besonderen Vorkommnissen**

Der Auftragnehmer hat unverzüglich über eine vom Auftraggeber benannte E-Mail-Adresse und über eine vom Auftraggeber benannte Online-Plattform den Auftraggeber über

- Betriebsvorkommnisse, die ein öffentliches Aufsehen<sup>14</sup> erregen,
- Unfälle, bei denen ein Mensch getötet oder schwer verletzt worden ist,
- Verkehrseinstellungen infolge höherer Gewalt,
- Betriebsstörungen, die Veränderung der Linienführung zur Folge haben,
- Betriebsstörungen, die voraussichtlich länger als 24 Stunden dauern,
- Polizeieinsätze im Fahrzeug,
- Eskalationen, auch mit der Folge eines Polizeieinsatzes,
- weitere gravierende Vorkommnisse, wie Verletzungen bzw. Belästigung und/oder Übergriffe auf Fahrgäste oder Fahrer,
- Schäden, fehlende Fahrgastinformationen, gravierende Verschmutzungen u. ä. an den Haltestellen (soweit diese vom Auftragnehmer bzw. seinem Personal festgestellt wurden),
- Beschädigungen o. Ä. an den in den Fahrzeugen vom Auftraggeber ausgehängten Plakaten

zu unterrichten.

Zusätzlich ist unverzüglich die vom Auftraggeber benannte Betriebsleitstelle sowie ggf. weitere Institutionen (z. B. ein Callcenter) über Betriebsstörungen, temporäre Fahrplanänderungen o. Ä. sowie deren Umfang und voraussichtliche Dauer per E-Mail und eine vom Auftraggeber benannte Internetplattform sowie einen Messengerdienst zu informieren, um eine transparente und lückenlose Fahrgastinformation sicherzustellen.

---

<sup>14</sup> im Sinne der Meldepflicht nach § 6 Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) § 6

---

### **6.3.9 Sofort-Meldungen zu absehbaren (ungeplanten) Fahrtausfällen**

Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber, den Verkehrsleiter sowie die Betriebsleitstelle über eine vom Auftraggeber benannte E-Mail-Adresse und über eine vom Auftraggeber benannte Online-Plattform unverzüglich nach Kenntnisnahme über absehbare (ungeplante) Fahrtausfälle, z. B. in Folge von kurzfristigen Personalausfällen, per E-Mail zu informieren. Die Betriebsleitstelle hat unverzüglich eine transparente und lückenlose Fahrgastinformation sicherzustellen.

Im Hinblick auf Leistungsanpassungen in Folge von Personalausfällen sind die Regelungen entsprechend Nr. 5.2 der Leistungsbeschreibung zu beachten.

### **6.3.10 Sofort-Meldungen über nichtfunktionsfähige Fahrscheindrucker**

Der Auftragnehmer hat unverzüglich, spätestens nach 60 Minuten, den Auftraggeber per E-Mail oder über eine vom Auftraggeber benannte Online-Plattform zu informieren, wenn ein Fahrzeug innerhalb der Betriebszeiten nicht über einen funktionsfähigen Fahrscheindrucker verfügt und die Situation nicht innerhalb der in Nr. 7.4 der Leistungsbeschreibung definierten Fristen durch Einsatz eines Reservedruckers oder durch einen Fahrzeugaustausch bereinigt werden kann. Die Meldung muss neben der Nennung des Fahrzeuges bzw. des betroffenen Fahrzeugumlaufes weiterhin beinhalten, zu welchem Zeitpunkt absehbar wieder ein funktionsfähiger Fahrscheindrucker verfügbar ist.

Sobald das Fahrzeug wieder über einen funktionsfähigen Fahrscheindrucker verfügt ist der Auftraggeber per E-Mail oder über eine vom Auftraggeber benannte Online-Plattform zu informieren.

### **6.3.11 Sofort-Meldungen zu Fahrtausfällen und Störungen**

Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber über eine vom Auftraggeber benannte E-Mail-Adresse und/ oder über eine vom Auftraggeber benannte Online-Plattform unverzüglich über

- ausgefallene Fahrten,
- gravierende Störungen bei den Fahrzeugen und Fahrzeugausfälle der Regelfahrzeuge (mit Nennung der Kennzeichen),
- gravierende Abweichungen von den definierten Standards

zu unterrichten.

Die Meldungen enthalten mindestens folgende Angaben:

- Liniennummer, Richtung und Streckenabschnitt,

- Funktion der Fahrt in der Schülerbeförderung (reine Schulverkehrsfahrt, Taktfahrt mit Schülerbeförderung, Taktfahrt ohne Schülerbeförderung u. a.),
- nichtgeleistete Fahrplankilometer und Fahrplanstunden,
- Zeitpunkt und Dauer des Ausfalls,
- Grund des Ausfalls,
- Angaben über Ersatzverkehre.

## 6.3.12 Turnusmäßige Qualitäts- und Status-Berichte

### 6.3.12.1 Stufe 0

Der Auftragnehmer hat quartalsweise bis zum 10. Kalendertag des Folgemonats einen kurz gefassten, wahrheitsgemäßen Qualitäts- und Status-Bericht für den Auftraggeber mit folgenden Inhalten zu erstellen:

- Zusammenfassung der Fahrtausfälle<sup>15</sup> sowie der sonstigen Nicht- und Schlechtleistungen<sup>16</sup> mit Relevanz für die Verminderung der Vergütung entsprechend Nr. **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** der Leistungsbeschreibung (Zeitpunkt und Art und Dauer, Grund, ausgefallene Fahrplankilometer und Fahrplanstunden),
- Dokumentation der Umleitungen, auch Tagesbaustellen (Ort, Zeitraum, Veränderung der km-Leistung),
- Fahrten mit Ersatzfahrzeugen (entsprechend Nr. 8.2 der Leistungsbeschreibung),
- Auffälligkeiten in der Auslastung der Kapazitäten (Überlastungen),
- Probleme mit der Pünktlichkeit (z. B. regelmäßige Verkehrsbehinderungen und damit verbundene regelmäßige Verspätungen mit mehr als drei Minuten im Stadtverkehr),
- sonstige Unregelmäßigkeiten und Besonderheiten,
- Dokumentation der Fundsachen mit Wert größer 20 Euro,
- Nichteinhaltung der Vorgaben zum Umweltschutz, insbesondere zu geringer Ad-Blue-Verbrauch (siehe Nr. 5.21 der Leistungsbeschreibung).

---

<sup>15</sup> Definition „Fahrtausfall“: siehe Nr. 1 der Leistungsbeschreibung

<sup>16</sup> Als „Schlechtleistung“ wird die Erbringung der Betriebsleistung mit einer Qualität unterhalb der in der Leistungsbeschreibung definierten Anforderungen definiert.

---

### 6.3.12.2 Stufe 1

Der Auftragnehmer hat monatlich bis zum 5. Kalendertag des Folgemonats einen kurz gefassten, wahrheitsgemäßen Qualitäts- und Status-Bericht für den Auftraggeber mit folgenden Inhalten zu erstellen:

Seite | 38

- Zusammenfassung der Fahrtausfälle<sup>17</sup> sowie der sonstigen Nicht- und Schlechtleistungen<sup>18</sup> mit Relevanz für die Verminderung der Vergütung entsprechend Nr. **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** der Leistungsbeschreibung (Zeitpunkt und Art und Dauer, Grund, ausgefallene Fahrplankilometer und Fahrplanstunden),
- Darlegung der beim Auftragnehmer durchgeführten Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung (insbesondere Maßnahmen, welche die Beseitigung der Minderqualitäten betreffen, die zur Hochstufung in Stufe 1 geführt haben),
- Fahrten mit Ersatzfahrzeugen (entsprechend Nr. 8.2 und 8.5 der Leistungsbeschreibung),
- Auffälligkeiten in der Auslastung der Kapazitäten (Überlastungen),
- Probleme mit der Pünktlichkeit (z. B. regelmäßige Verkehrsbehinderungen und damit verbundene regelmäßige Verspätungen mit mehr als drei Minuten im Stadtverkehr),
- Veränderungen bei den Standorten, auf denen die Fahrzeuge abgestellt, gereinigt und/ oder gewartet werden (Veränderungen gegenüber der Meldung zur Verkehrsaufnahme entsprechend Nr. 4.3 der Leistungsbeschreibung),
- sonstige Unregelmäßigkeiten und Besonderheiten,
- Dokumentation der Fundsachen mit Wert größer 20 Euro,
- Nichteinhaltung der Vorgaben zum Umweltschutz, insbesondere zu geringer Ad-Blue-Verbrauch (siehe Nr. 5.21 der Leistungsbeschreibung).

Der Auftraggeber kann weitere Einzelthemen für die monatliche Berichtserstellung einfordern. Die Form des Berichtes ist mit dem Auftraggeber abzustimmen.

### 6.3.13 Jährlicher Sozialbericht

Der Auftragnehmer hat jeweils bis zum 28.02. für das jeweilige Vorjahr einen Sozialbericht vorzulegen. In diesem ist die Einhaltung der nachfolgenden Vorgaben zu bestätigen:

- Personalentwicklung (Veränderungen, Einstellungen, Entlassungen u. ä.)

---

<sup>17</sup> Definition „Fahrtausfall“: siehe Nr. 0 der Leistungsbeschreibung

<sup>18</sup> Als „Schlechtleistung“ wird die Erbringung der Betriebsleistung mit einer Qualität unterhalb der in der Leistungsbeschreibung definierten Anforderungen definiert.

---

- Entlohnung des Personals, Einhaltung Tariftreue,
- Möglichkeit zur Durchführung von Pausen in Pausenräumen mit sanitären Einrichtungen (siehe Nr. 10.8 der Leistungsbeschreibung),
- Einhaltung der Vorgaben zu den Nebentätigkeiten des Fahrpersonals (siehe Nr. 10.2),
- Durchführung der vorgeschriebenen Mitarbeiterschulungen (siehe Nr. 10.6).

Der Sozialbericht ist von der Geschäftsführung, dem Verkehrsleiter und der Arbeitnehmervertretung zu unterzeichnen.

### **6.3.14 RMV-Ergebnis-IST-Testat**

Der Auftragnehmer meldet dem Auftraggeber für die Kapazitäts- und Betriebsleistungstatistik des Rhein-Main-Verkehrsverbundes (RMV) die Leistungen und Kapazitäten für das abgelaufene Kalenderjahr – versehen mit dem Testat eines Wirtschaftsprüfers – jährlich bis zum 31.03. des nachfolgenden Kalenderjahres; die Kilometerangaben müssen bei kreisübergreifenden Verkehren zusätzlich zur Aufgliederung nach Linien auch die Verteilung der Leistung auf die bedienten Gebietskörperschaften enthalten. Der RMV gibt dafür ein zu verwendendes Formular mit der Bezeichnung „Ergebnis-IST“ vor.

## **6.4 Qualitätskontrollen**

Der Auftraggeber bzw. der von ihm beauftragte Dritte ist berechtigt, die Einhaltung der definierten Qualitätsvorgaben zu überprüfen sowie jederzeit ohne Voranmeldung offene oder verdeckte Kontrollen bezüglich der Einhaltung der dieser Vorgaben durchzuführen. Näheres regelt der Verkehrsvertrag.

## **6.5 Qualitätsgespräche mit dem Auftragnehmer**

### **6.5.1 Stufe 0**

In der Stufe 0 sind Qualitätsgespräche ausschließlich auf Verlangen des Auftraggebers bei mehrfacher oder dauerhafter Nichterfüllung der Leistungs- und Qualitätsanforderungen vorgesehen (siehe Nr. 6.7.1 der Leistungsbeschreibung).

### **6.5.2 Stufe 1**

In der Stufe 1 finden turnusmäßig in jedem Quartal unmittelbar nach Vorlage des Qualitäts- und Status-Berichtes (siehe Nr. 6.3.12.2) ein Qualitätsgespräch mit dem Auftragnehmer statt. Zu diesen Gesprächen ist die Teilnahme des Verkehrsleiters (siehe Nr. 5.6 der Leistungsbeschreibung) verpflichtend. Eine Teilnahme des Stellvertreters ist nur im Ausnahmefall (längerer Urlaub bzw. Erkrankung) zulässig. Der

---

Auftraggeber hat das Recht, das turnusmäßige Qualitätsgespräch bis zu vier Wochen nach hinten bzw. in besonderen Fällen auch nach vorn zu verschieben.

## 6.6 Vertragsstrafen

Es werden die nachfolgenden Vertragsstrafen festgesetzt. Es gilt § 9 Verkehrsvertrag:

### 6.6.1 Allgemeine Vertragserfüllung

Für die Nichterfüllung der Allgemeinen Vertragserfüllungen nach Nr. 6.3 der Leistungsbeschreibung werden folgende Vertragsstrafen festgesetzt:

- Nutzung von Kundendaten für andere als für die in dieser Ausschreibung benannten Zwecke:  
➔ **5.000 Euro** je festgestelltem Einzelfall.
- Bei Nichteinhaltung der Vorgaben bzgl. Maßnahmen im Pandemie-Fall (siehe Nr. 5.19 der Leistungsbeschreibung):  
➔ **250 Euro** pro festgestelltem Einzelfall.
- Überschreitung der maximal zulässigen Unterauftragnehmerquote bezogen auf das Kalenderjahr (siehe § 7 Verkehrsvertrag):  
➔ **2.500 Euro** pro Prozentpunkt Überschreitung und Jahr.
- Einsatz eines Unterauftragnehmers ohne Zustimmung des Auftraggebers:  
➔ **150 Euro** pro Kalendertag.
- Bei allen sonstigen Verstößen gegen Vorgaben der Leistungsbeschreibung:  
➔ **20 Euro** pro festgestelltem Einzelfall.
- Bei nicht gemeldeten Fundsachen mit Wert größer 50 Euro:  
➔ **150 Euro** pro Einzelfall.

### 6.6.2 Melde- und Berichtspflichten

Für die Nichterfüllung der Berichtspflichten nach Nr. 6.3 der Leistungsbeschreibung werden folgende Vertragsstrafen festgesetzt:

- Bei Nichteinhalten der definierten Termine (Tag der jeweiligen Abgabe 23:59 Uhr) zur Vorlage von Meldungen, Erlöstaten sowie Ergebnis-IST Leistungstaten, welche im unmittelbaren Zusammenhang mit der Einnahmemeldung des Auftraggebers an den Verbund und/ oder der Anmeldung von Ausgleichsleistungen, Zuschüssen o. Ä. stehen (siehe § 12 und § 13 des Verkehrsvertrages), wird eine Vertragsstrafe von  
➔ **15.000 Euro** sowie von  
➔ **5.000 Euro** pro Tag der weiteren Verzögerung festgelegt.
- Bei Nichteinhalten des Termins zur Abgabe des Qualitäts- und Status-Berichtes nach Nr. 6.3.12 der Leistungsbeschreibung:



- **2.000 Euro** pro Einzelfall,
- **weitere 500 Euro** für jeden weiteren Tag der Verspätung.
- Bei Nichteinhalten des Termins zur Abgabe des jährlichen Sozialberichtes nach Nr. 6.3.13 der Leistungsbeschreibung:
  - **2.000 Euro** pro Einzelfall,
  - **weitere 500 Euro** für jeden weiteren Tag der Verspätung.
- Bei Verstoß gegen die nach Nr. 4.3 der Leistungsbeschreibung für die Zeit der Betriebsvorbereitung und der Startphase zu erfüllenden Mitteilungs- und Informations-, Nachweis-, Bestätigungs-, Berichts-, Benennungs-, Besetzungs- und Vorhalteplichten:
  - **1.000 Euro** pro festgestelltem Einzelfall und Tag.
- Bei nicht, unvollständig oder verspäteter erfolgter Meldung zur Aktualisierung der Listen für Fahrzeuge, Fahrpersonal und Abstellstandorte nach Nr. 6.3.2 bis 6.3.5 Vertragsstrafe in Höhe von:
  - **500 Euro** pro Einzelfall,
  - **weitere 100 Euro** für jeden weiteren Tag der Verspätung.
- Bei nicht, unvollständig oder verspäteter erfolgter Meldung besonderen Vorkommnissen nach Nr. 6.3.8 der Leistungsbeschreibung:
  - **500 Euro** pro festgestelltem Einzelfall,
  - **weitere 500 Euro**, wenn Meldung nicht innerhalb von 24 Stunden erfolgte.
- Bei nicht, unvollständig oder verspäteter erfolgter Meldung zu absehbaren Fahrtausfällen nach Nr. 0 der Leistungsbeschreibung:
  - **500 Euro** pro festgestelltem Einzelfall,
  - **weitere 500 Euro**, wenn Meldung nicht innerhalb von 24 Stunden erfolgte.
- Bei nicht, unvollständig oder verspätet erfolgter Meldung über nichtfunktionsfähige Fahrscheindrucker nach Nr. 6.3.10 der Leistungsbeschreibung:
  - **500 Euro** pro festgestelltem Einzelfall,
  - **weitere 500 Euro**, wenn Meldung nicht innerhalb von 24 Stunden erfolgte.
- Bei nicht, unvollständig oder verspäteter erfolgter Meldung zu Fahrtausfällen und Störungen nach Nr. 6.3.11 der Leistungsbeschreibung:
  - **500 Euro** pro festgestelltem Einzelfall
  - **weitere 500 Euro**, wenn Meldung nicht innerhalb von 24 Stunden erfolgte.
- Bei nicht, unvollständig oder verspäteter erfolgter Meldung nach Nr. 6.3.6 und 6.3.7 Vertragsstrafe in Höhe von:
  - **250 Euro** pro Einzelfall,
  - **weitere 50 Euro** für jeden weiteren Tag der Verspätung.
- Bei nicht, unvollständig oder verspäteter erfolgter Fahrgastinformation zu Fahrtausfällen, besonderen Vorkommnissen, Störungen oder Verspätungen nach Nr. 5.17 und 6.3.8 der Leistungsbeschreibung:
  - **500 Euro** pro festgestelltem Einzelfall,
  - **weitere 500 Euro**, wenn Meldung nicht innerhalb von 24 Stunden erfolgte.
- Bei nicht bzw. zu spät weitergeleiteten Kundenresonanzen an den Auftraggeber:
  - **200 Euro** je Einzelfall.

- Bei Nichteinhalten des Termins bzw. Abgabe eines bzgl. der Leistungserstellung des Auftragnehmers unvollständigen Protokolls der kombinierten Fahrerdienstgespräche und Fahrerschulungen:  
➔ **200 Euro** pro festgestelltem Einzelfall.
- Bei verspätet bearbeiteten Stellungnahmen zu Kundenresonanzen, welche die Leistungserbringung des Auftragnehmers betreffen:  
➔ **100 Euro** pro angefangener Woche der Verspätung bei jedem festgestellten Einzelfall.

Verstößt der Auftragnehmer gegen mehrere der o. g. Pflichten, stellen diese jeweils einen Einzelfall dar und werden für jeden Tag ihres Verstoßes mit einer Vertragsstrafe sanktioniert.

### 6.6.3 Leistungserfüllung

- Bei Nichterbringung der Verkehrsleistung durchgängig über 72 Stunden mit einer Quote von 10 % bis zu 20 % nichterbrachter Leistungen (Basis: Fahrplan-km)  
➔ **2.500 Euro** pro Tag.
- Bei Nichterbringung der Verkehrsleistung durchgängig über 72 Stunden mit einer Quote von 20 % bis zu 30 % nichterbrachter Leistungen (Basis: Fahrplan-km)  
➔ **5.000 Euro** pro Tag.
- Bei Nichterbringung der Verkehrsleistung durchgängig über 72 Stunden mit einer Quote von 30 % bis zu 40 % nichterbrachter Leistungen (Basis: Fahrplan-km)  
➔ **7.500 Euro** pro Tag.
- Bei Nichterbringung der Verkehrsleistung durchgängig über 72 Stunden mit einer Quote von über 40 % nichterbrachter Leistungen (Basis: Fahrplan-km)  
➔ **10.000 Euro** pro Tag.

Die Vertragsstrafen werden zusätzlich zur Nichtvergütung der nichterbrachten Leistung angesetzt.

### 6.6.4 Verkehrsdurchführung

#### Betrifft Linienverkehr und AST-Verkehr

- Bei Verlassen des Linienweges ohne explizite Anordnung durch die Leitstelle:  
➔ **200 Euro** pro festgestelltem Einzelfall.
  - Bei nicht pünktlich (siehe Nr. 0 der Leistungsbeschreibung) begonnener erster Fahrplanfahrt der Linie des Verkehrstages zusätzlich zur Vertragsstrafe für Verspätungen:  
➔ **150 Euro** pro festgestelltem Einzelfall.
  - Bei Nichtbedienen einer Haltestelle trotz ein- oder ausstiegswilliger Fahrgäste:  
➔ **100 Euro** pro festgestelltem Einzelfall.
-

- Bei Nicht-Erreichbarkeit der Betriebsleitstelle des Verkehrsunternehmens:  
→ **100 Euro** pro festgestelltem Einzelfall.
- Bei Verfrühungen von bis zu 60 Sekunden (bezogen auf die erste Sekunde der im Fahrplan angegebenen Abfahrtszeit):  
→ **50 Euro** pro festgestelltem Einzelfall.<sup>19</sup>
- Bei Nichtbeachten von Anschlüssen:  
→ **50 Euro** pro festgestelltem Einzelfall.
- Bei Verspätungen gelten folgende Vertragsstrafen:
  - > 5 Minuten (ohne externe Einflüsse)  
→ **25,00 Euro** pro festgestelltem Einzelfall.
  - > 10 Minuten (ohne externe Einflüsse)  
→ **40,00 Euro** pro festgestelltem Einzelfall.
  - > 15 Minuten (ohne externe Einflüsse)  
→ **80,00 Euro** pro festgestelltem Einzelfall.

Vom Auftragnehmer sind alle zusätzlichen Kosten zu tragen, die sich aus Störungen bzw. Mängeln im Betriebsablauf ergeben, beispielsweise:

- Schadensersatzansprüche von Kunden,
- Reinigungskosten bei verschmutzter Kleidung von Fahrgästen, deren Verschmutzung auf Mängel im Reinigungs- bzw. Wartungszustand der Sitze bzw. des Innenraumes der Fahrzeuge zurückzuführen sind,
- höhere Kosten bei der ggf. notwendigen Anmietung von Fremdunternehmen zur Gewährleistung des Linienbetriebes bei Störungen und Unregelmäßigkeiten, wenn diese im Verschulden des Auftragnehmers liegen.

#### **Betrifft Linienverkehr**

- Bei Fahrtausfällen im laufenden Betrieb, die auf mangelhafte Wartung bzw. Nichtbeheben von technischen Mängeln zurückzuführen sind:  
→ **1.000 Euro** pro festgestelltem Einzelfall.
- Bei Aussetzen einer Ersatzbeförderung binnen 30 Minuten:  
→ **300 Euro** pro Fahrzeug.

#### **Betrifft AST-Verkehr**

- Bei Fahrtausfällen im laufenden Betrieb, die auf mangelhafte Wartung bzw. Nichtbeheben von technischen Mängeln zurückzuführen sind:  
→ **100 Euro** pro festgestelltem Einzelfall.

---

<sup>19</sup> Bei Verfrühungen von über 60 Sekunden (bezogen auf die erste Sekunde der im Fahrplan angegebenen Abfahrtszeit) gilt die Fahrt zusätzlich als ausgefallen.

---

- Bei Aussetzen einer Ersatzbeförderung binnen 30 Minuten:  
→ **100 Euro** pro Fahrzeug.

### 6.6.5 Fahrzeuge

Seite | 44

#### Betrifft Linienverkehr und AST-Verkehr

- Bei Einsatz eines Ersatzfahrzeuges länger als einen Tag ohne Genehmigung:  
→ **500 Euro** je Fahrzeug und Tag.
- Bei Einsatz von Fahrzeugen, die nicht den in dieser Leistungsbeschreibung enthaltenen Anforderungen entsprechen:  
→ **200 Euro** je Fahrzeug und angefangenem Einsatztag.
- Bei Nichteinhalten der Vorgaben zum Entfernen
  - von gravierenden Verunreinigungen im Fahrzeuginneren bei nächstmöglicher Gelegenheit,
  - von Verunreinigungen, die das Betreten der Fahrzeuge oder die Benutzung der Sitze beeinträchtigen, innerhalb von einer halben Stunde,
  - von ausgesprochen groben Verunreinigungen im Innenraum (anstößige Verunreinigungen, z. B. durch Erbrochenes, Urin etc.) unverzüglich,
  - von Vandalismusschäden bis zum Betriebsbeginn des nächsten Tages→ **200 Euro** pro festgestelltem Einzelfall und Tag.
- Bei sonstigem Nichteinhalten der Vorgaben zur Fahrzeugreinigung bzw. bei Nicht-Einhaltung der Sauberkeitsstandards zum Betriebsbeginn:  
→ **50 Euro** pro festgestelltem Einzelfall und Tag.
- Bei Defekten an weiteren, für die Kundenwahrnehmung relevanten Ausstattungsmerkmalen:  
→ **20 Euro** je Fahrzeug, Ausstattungsmerkmal und Einsatztag (hierzu gehören auch Beschädigungen an sichtbaren Teilen, welche beim Fahrgast das Gefühl mangelhafter Fahrzeugwartung und -pflege aufkommen lassen).

#### Betrifft Linienverkehr

- Bei Werbung am bzw. im Fahrzeug, welche nicht den Anforderungen der Leistungsbeschreibung entspricht:  
→ **500 Euro** pro festgestelltem Einzelfall und Einsatztag.
  - Bei Werbung am bzw. im Fahrzeug (**betrifft Ersatzfahrzeuge**), welche nicht den Anforderungen der Leistungsbeschreibung entspricht:  
→ **200 Euro** pro festgestelltem Einzelfall und Einsatztag.
  - Bei Defekten an Kneeling-Funktion und Rollstuhllampe, wenn diese am Folgetag nach Entdeckung des Mangels (durch den Auftragnehmer oder durch Dritte und Mitteilung des Mangels an den Auftragnehmer) nicht beseitigt wurden bzw. bei Nichtinbetriebnahme/ Nichtnutzung der genannten Ausstattungsmerkmale:  
→ **100 Euro** je Fahrzeug, Ausstattungsmerkmal und Einsatztag.
-

- Einsatz von Fahrzeugen, die nicht auf der Fahrzeugliste nach Nr. 6.3.2 vermerkt sind:
  - ➔ **50 Euro** je Fahrzeug und Einsatztag (auch wenn das Fahrzeug den Anforderungen der Leistungsbeschreibung entspricht).
- Bei Defekten an den folgenden Ausstattungsmerkmalen<sup>20</sup>: Außenanzeigen, Multifunktionsinnenanzeigen/ Innenanzeigen, Lautsprecheranlage, Haltestellenanzeige, Haltestellenbremse, Klimaanlage, Heizung und Türöffnung, wenn diese am Folgetag nach Entdeckung des Mangels (durch den Auftragnehmer oder durch Dritte und Mitteilung des Mangels an den Auftragnehmer) nicht beseitigt wurden bzw. bei Nichtinbetriebnahme/ Nichtnutzung der genannten Ausstattungsmerkmale:
  - ➔ **50 Euro** je Fahrzeug, Ausstattungsmerkmal und Einsatztag.

#### **Betrifft AST-Verkehr**

- Nicht-Einsatz des vom Auftraggeber gestellten AST-Schildes
  - ➔ **20 Euro** je Fahrzeug, Ausstattungsmerkmal und Einsatztag.

### **6.6.6 Vertriebstechnik, Tarif und Vertrieb**

- Verstoß gegen Sicherung- und Dokumentationspflichten zu Fahrscheinrohlingen:
  - ➔ **500 Euro** pro festgestelltem Einzelfall.
- Bei Defekten am Bordrechner, wenn diese am Folgetag nach Entdeckung des Mangels (durch den Auftragnehmer oder durch Dritte und Mitteilung des Mangels an den Auftragnehmer) nicht beseitigt wurden bzw. bei Nichtinbetriebnahme/ Nichtnutzung der genannten Ausstattungsmerkmale:
  - ➔ **500 Euro** je Fahrzeug und Einsatztag.

### **6.6.7 Personal**

- Bei Nichteinhalten der Vorgaben zur Verfügbarkeit des Verkehrsleiters
  - ➔ **500 Euro** pro Tag.
- Bei Nichteinhalten der Vorgaben zur Verfügbarkeit des Verkehrsmeisters
  - ➔ **300 Euro** pro Tag.
- Bei Verkehrsunfällen, die grob fahrlässig oder vorsätzlich von den Fahrpersonalen des Auftragnehmers verursacht wurden:
  - ➔ **1.000 Euro** pro festgestelltem Einzelfall.

---

<sup>20</sup> Bei Fahrzeugen der Schulverkehrsfahrten die bei diesen Fahrzeugen relevanten Ausstattungsmerkmale (siehe Nr. 8.3 der Leistungsbeschreibung).

---

- Bei Nichteinhalten der Pflicht zur Teilnahme an Arbeitstreffen entsprechend Nr. 4.2 der Leistungsbeschreibung:  
➔ **500 Euro** pro festgestelltem Einzelfall.
- Bei Ordnungswidrigkeiten, die mit Bußgeld verbunden sind, auch Telefonieren mit dem Smartphone bzw. Mobiltelefon ohne Freisprechanlage:  
➔ **100 Euro** pro festgestelltem Einzelfall.
- Einsatz von Fahrpersonal ohne vorgeschriebene Schulungen:  
➔ **100 Euro**, pro festgestelltem Einzelfall.
- Bei folgenden Verstößen gegen Verhaltensregeln gegenüber Fahrgästen nach Nr. 10.5 der Leistungsbeschreibung  
➔ **100 Euro** pro festgestelltem Einzelfall:
  - Fehlende besondere Rücksichtnahme auf mobilitätseingeschränkte Fahrgäste, keine aktive Hilfe für mobilitätseingeschränkte Personen, wie Inbetriebnahme/ Ausklappen der Rampe.
  - Beim Fahrscheinverkauf kein Hinweis an die Fahrgäste auf die für sie günstigste Fahrausweisart.
  - Gravierendes Fehlverhalten beim Annehmen von Kundenhinweisen bzw. Beschwerden.
  - Kein Absenken der Fahrzeuge an Haltestellen zum Ein- und Aussteigen (Kneeling), soweit der Ein- oder Ausstieg durch Personen mit Mobilitätseinschränkung<sup>21</sup> erkennbar war bzw. sicher vermutet werden konnte.
  - Fehlendes verantwortliches Handeln gegenüber Kindern und Jugendlichen.
  - Kein aktives Handeln zur Absicherung der Beförderung von Kleinkindern in Kinderwagen.
  - Unangemessenes Verhalten gegenüber Fahrgästen im Falle fehlerhafter oder beschädigter Fahrausweise.
  - Nichtgewähren des Aufenthaltes von Fahrgästen in den Fahrzeugen an Endhaltestellen oder längeren Zwischenhalten.
  - Keine Information der Betriebsleitstelle, des Verkehrsleiters und der Fahrgäste bei Störungen oder Belästigungen von Fahrgästen bzw. durch Fahrgäste, wenn nicht unmittelbar angemessene Maßnahmen ergriffen werden können.
  - Keine Information der Fahrgäste bei Abweichung des regulären Fahrplans.
- Einsatz eines nicht gemeldeten Fahrers:  
➔ **50 Euro**, pro festgestelltem Einzelfall.

---

<sup>21</sup> Dazu gehören ausdrücklich auch Personen mit Kinderwagen.

---

- Bei nicht durchgeführter Sichtkontrolle bzw. bei nicht durchgeführtem Entwerten des Fahrscheins beim Einstieg eines Fahrgastes oder bei Nichtverkauf eines Fahrscheins an einen Fahrgast:  
➔ **50 Euro** pro festgestelltem Einzelfall.
- Bei rücksichtslosem, verkehrsordnungswidrigem Verhalten gegenüber anderen Verkehrsteilnehmern:  
➔ **50 Euro** pro festgestelltem Einzelfall.
- Bei Unterlassung der Ansage der nächsten Haltestelle durch den Fahrer (im Falle eines Ausfalls der digitalen Ansage)  
➔ **50 Euro** pro festgestelltem Einzelfall.
- Bei Durchführung von Fahrten mit fehlender bzw. falscher Linienbeschilderung  
➔ **50 Euro** pro festgestellter Fahrt.
- Bei Nichteinhaltung der Vorgaben zur Fahrerbekleidung:  
➔ **50 Euro** pro festgestelltem Einzelfall.
- Bei Abstellen der eingesetzten Fahrzeuge länger als 30 Minuten auf öffentlichen Verkehrsflächen ohne schriftliche Zustimmung des Auftraggebers:  
➔ **50 Euro** pro festgestelltem Einzelfall und Tag.
- Bei Rauchen des Personals im Bus:  
➔ **100 Euro** pro festgestelltem Einzelfall.
- Bei Nutzung des Betriebsfunks bzw. des Mobiltelefons durch die Fahrer für Zwecke, die nicht im Zusammenhang mit der Durchführung des Verkehrs stehen:  
➔ **50 Euro** pro festgestelltem Einzelfall.
- Bei Nichtmitführen der vorgeschriebenen Unterlagen (siehe Nr. 10.4 der Leistungsbeschreibung) im Fahrzeug:  
➔ **100 Euro** pro festgestelltem Einzelfall.
- Bei sonstigen anderen Verstößen gegen Verhaltensregeln gegenüber Fahrgästen:  
➔ **25 Euro** pro festgestelltem Einzelfall.

### 6.6.8 Umwelt

- Bei Nichteinhalten von gesetzlich oder durch Verordnungen vorgeschriebenen Umwelt-Normen (siehe Nr. 10.4), auch soweit sie nicht Fahrzeugeigenschaften betreffen:  
➔ **200 Euro** je festgestelltem Einzelfall.
  - Bei Nichtnachweis bzw. Nichteinhaltung des ordnungsgemäßen Verbrauchs von AdBlue (oder einer gleichwertigen Lösung) nach dem „Stand der Technik“ (siehe Nr. 5.21 der Leistungsbeschreibung):  
➔ **100 Euro** je Fahrzeug und Einsatztag.
-

## 6.7 Qualitätssicherung

### 6.7.1 Stufe 0

Werden die vorgegebenen Leistungs- und Qualitätsanforderungen in einem Zeitraum von einem Monat mehrfach oder dauerhaft über mindestens eine Woche nicht eingehalten, hat der Auftragnehmer unverzüglich in Eigenregie Maßnahmen zur Qualitätssicherung umzusetzen. Dazu gehören insbesondere:

- anlassbezogene Dienstanweisungen an das Fahr- und Servicepersonal,
- anlassbezogene Schulung des Fahr- und Servicepersonals,
- (temporär) personelle Verstärkung der Besetzung der Leitstelle,
- zusätzliche Wartungsmaßnahmen an den Fahrzeugen,
- zusätzliche Kontroll- und Überwachungsmaßnahmen im laufenden Betrieb.

Der Auftragnehmer hat auf Anforderung durch den Auftraggeber innerhalb von drei Bürotagen fundierte und wahrheitsgemäße Stellungnahmen zu einmalig gravierenden bzw. wiederholt auftretenden Qualitätsmängeln zu erstellen.

Der Auftraggeber hat in der Stufe 0, soweit die o. d. Situation der Minderqualität eingetreten ist bzw. wenn die in Nr. 6.2 definierten Grenzwerte der jährlichen Vertragsstrafen bereits vor Ende des achten Betriebsmonats zu 50 % überschritten wurden, im Rahmen der Qualitätssicherung folgende Rechte:

- Durchführung von Qualitätsgesprächen mit dem verantwortlichen Verkehrsleiter (siehe Nr. 6.5.1 der Leistungsbeschreibung),
- Anforderung von fundierten, kurzfristig wirksamen **Maßnahmenplänen** zur Verbesserung der Leistungs- und Qualitätserfüllung, die innerhalb von zwei Wochen durch den Auftragnehmer vorzulegen sind. Im Maßnahmenplan ist darzustellen, welche Maßnahmen in welcher Intensität ergriffen werden, bis wann die beschriebenen Maßnahmen jeweils umgesetzt werden und welche Wirksamkeit erwartet wird. Der Auftraggeber kann, in Abhängigkeit von der Ausprägung der Minderqualitäten, Fristen zur Umsetzung des jeweiligen Maßnahmenplans setzen.
- Durchführung von zusätzlichen Schulungsmaßnahmen (auf Kosten des Auftragnehmers),
- Verlangen des Austauschs von Personal in besonderen Fällen (siehe Nr. 10.7 der Leistungsbeschreibung),

Gespräche, die zur Qualitätssicherung dienen, werden nicht als Termine entsprechend Nr. 6.5 der Leistungsbeschreibung gewertet und sind ohne zusätzliche Vergütung durchzuführen.

---



## 6.7.2 Stufe 1

In der Stufe 1 sind zur Qualitätssicherung quartalsweise Qualitätsgespräche mit dem Auftragnehmer vorgesehen (siehe Nr. 6.5.2 der Leistungsbeschreibung).

Zusätzlich zu den in Nr. 6.7.1 geregelten Rechten des Auftraggebers werden für die Stufe 1 folgende Rechte definiert:

Seite | 49

- Durchführung von anlassbezogenen, im Verhältnis zum Qualitätsmangel stehenden Qualitätsgesprächen mit der Geschäftsführung des Auftragnehmers (Auftragnehmer muss nach Anforderung Terminwahrnehmung innerhalb von vier Kalenderwochen sicherstellen, bei gravierenden Qualitätsmängeln innerhalb von zwei Kalenderwochen),
- Veranlassung von anlassbezogenen Dienstanweisungen an das Fahr- und Servicepersonal durch Auftragnehmer,
- Veranlassung von anlassbezogenen Schulungen des Fahr- und Servicepersonals,
- im Falle, dass Schulungen des Auftragnehmers keine wesentliche Wirkung zeigen, Durchführung von Schulungen des Fahr- und Servicepersonals durch den Auftraggeber selbst (Kostenübernahme durch Auftragnehmer),
- Anordnung einer (temporären) personellen Verstärkung der Besetzung der Leitstelle,
- Anordnung zusätzlicher, erweiterter Wartungsmaßnahmen an den Fahrzeugen,

Im Falle andauernder Qualitätsmängel und deren offensichtlicher Nichtbehebung bestehen folgende erweiterte Rechte des Auftraggebers:

- persönlicher Zugang des Auftraggebers zu operativem Führungspersonal des Auftragnehmers in Form von Qualitätsgesprächen,
- Verlangen des Austauschs der Vor-Ort-Verantwortlichen,
- Prüfung der Kenntnisse und Fähigkeiten des Fahrpersonals nach anerkannten Standards (insbesondere Orts- und Verkehrskennnisse, Sprachkenntnisse); Auftragnehmer übernimmt die Vergütung des Personals für Zeitraum der Prüfung; wird Prüfung auch bei der Wiederholungsprüfung nicht bestanden, darf Personal nicht mehr im Linienbündel eingesetzt werden (nach Schulung des Personals kann eine erneute Prüfung erfolgen); die externen Kosten für Wiederholungsprüfungen und für Neuprüfungen trägt der Auftragnehmer).

Gespräche, die zur Qualitätssicherung dienen, werden nicht als Termine entsprechend Nr. 6.5 der Leistungsbeschreibung gewertet und sind ohne zusätzliche Vergütung durchzuführen.

---

## **7 Vertriebstechnik, Tarif und Vertrieb (Linienverkehr)**

### **7.1 Vertriebstechnik**

Der Fahrscheinvertrieb im Busverkehr erfolgt in jedem Fahrzeug über ein vom Fahrer zu bedienendes elektronisches Fahrscheinverkaufsgerät (im Folgenden: **Bordcomputer**).

Der Auftraggeber oder ein von ihm beauftragter Dritter stellt dem Auftragnehmer leihweise unentgeltlich ein RBL-System zur Verfügung (siehe Nr. 5.5 der Leistungsbeschreibung), zu welchem auch 40 Bordcomputer mit Fahrscheindruckerfunktion gehören.

Die Bordcomputer werden vom Auftraggeber spätestens zwei Monate vor Verkehrsaufnahme geliefert.

Der Auftragnehmer ist für den permanenten Einsatz der Bordcomputer sowie die Personalschulung durch die unternehmensinternen Multiplikatoren verantwortlich. Die Wartung sowie die Schulung der Multiplikatoren beim Auftragnehmer erfolgen durch den Auftraggeber oder einem von ihm beauftragten Dritten.

Nach Aufforderung durch den Auftraggeber, spätestens nach Ablauf des Vertrages, sind die zur Verfügung gestellten Geräte unbeschädigt und vollständig funktionsfähig dem Auftraggeber zurückzugegeben. Die Kosten für den Einbau der Bordcomputer werden vom Auftraggeber getragen.

Schäden und daraus folgende Wartungs- und Reparaturaufwendungen an den Bordcomputern, die auf Bedienfehler bzw. unsachgemäße Behandlung durch Personal des Auftragnehmers zurückzuführen sind, gehen zu Lasten des Auftragnehmers.

### **7.2 Schulung zu Vertriebstechnik und Tarifierstellung**

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass zum Betriebsstart alle im Linienbündel eingesetzten Fahrpersonale umfassend geschult wurden und diese umfassende Fähigkeiten zur sicheren Bedienung der Bordcomputer besitzen. Näheres zu den Fristen siehe Nr. 4.3 und 6.3 der Leistungsbeschreibung.

### **7.3 Tarifbestimmungen und Anwendung des Tarifs**

Soweit in dieser Leistungsbeschreibung nichts anderes geregelt ist, finden die jeweils geltenden gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des Rhein-Main-Verkehrsverbunds (RMV) sowie ggf. Sondertarife des Auftraggebers Anwendung.

Der Auftragnehmer kooperiert mit dem Auftraggeber hinsichtlich des Einsatzes und der Nutzung von Informationsträgern wie beispielsweise bei der Erkennung von Fehlern in der Tarifmatrix.

---

Der Auftragnehmer hat sich spätestens zwei Wochen vor Betriebsstart online bei der „Tarif & Vertrieb-Infoplattform“ des RMV anzumelden. Die entsprechende Internetadresse wird frühzeitig vom Auftraggeber mitgeteilt. Über die „Tarif & Vertrieb-Infoplattform“ erhält der Auftragnehmer Informationen, die für die Leistungserbringung notwendig sind. Der Auftragnehmer hat die Plattform selbstständig regelmäßig nach Neuerungen zu prüfen (Holpflicht).

Der Auftragnehmer muss das RMV-Fahrscheinsortiment (ohne Jahreskarten, CleverCard und Jobtickets), einschließlich Übergangstarife verkaufen. Er muss weiterhin ggü. den Fahrgästen jederzeit über Bezugsmöglichkeiten von Jahreskarten, CleverCards und Jobtickets Auskunft geben.

Der Auftragnehmer wird jeweils mindestens sechs Wochen vor einer beabsichtigten Tarifänderung über die Veränderungen informiert. Der Auftraggeber händigt hierzu dem Auftragnehmer eine Tarif-Information mit entsprechenden Beschreibungen aus.

Der Auftragnehmer hat unverzüglich nach Kenntnisnahme einer Tarifänderung die Umsetzung im Vertrieb vorzubereiten und abzusichern. Der Auftragnehmer hat dafür Sorge zu tragen, dass

- das Fahrpersonal rechtzeitig und umfassend über die geänderten Tarife informiert und geschult wird sowie
- die Tarifänderung technisch in der Programmierung der Bordcomputer umgesetzt wird.

Nach Anweisung des Auftraggebers hat der Auftragnehmer mit seinem Fahrpersonal den Verkauf über Chipkarten zu realisieren.

Die Erstattung von Fahrgeldern unterliegt den Gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des RMV.

Die Regelungen zum Einnahmen-Management sind im Verkehrsvertrag (siehe § 12 Verkehrsvertrag) zu finden.

Die Fahrscheine für die Fahrscheindrucker, Fahrscheinrollen, Fahrscheinblocks, Notfahrscheine und ggf. Chipkarten werden vom Auftraggeber bzw. einem von ihm beauftragten Dritten geliefert. Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass in seiner Bevorratung ständig eine ausreichende Menge an Fahrscheinrollen, Fahrscheinblocks, Notfahrscheine usw. zur Verfügung steht und auch bei unerwartet hoher Fahrgastnachfrage keine Engpässe entstehen können. Der Auftragnehmer meldet rechtzeitig mindestens eine Woche im Voraus den Bedarf für die Bestückung der Vertriebstechnik an.

Vom Fahrpersonal sind in ausreichendem Maße Fahrscheinrollen, Fahrscheinblocks, Notfahrscheine, ggf. Chipkarten und Wechselgeld (in gemischter Stückelung) in den Fahrzeugen mitzuführen.

---

Der Auftragnehmer hat Fahrscheinrohlinge, Notfahrscheine, Chipkarten sowie Druckerpapier sicher gegen Diebstahl oder Missbrauch aufzubewahren und deren ordnungsgemäße Verwendung regelmäßig zu überprüfen. Für Schäden, die dem Auftraggeber durch Diebstahl oder nachgewiesenen Missbrauch entstehen, kann der Auftragnehmer bei Pflichtverletzung haftbar gemacht werden.

Weiterhin stellt der Auftraggeber bis spätestens zwei Wochen vor der Verkehrsaufnahme für den Auftragnehmer die Schulung des Fahrpersonals zur Tarifstruktur und der Vertriebstechnik mit mindestens zwei Terminen sicher.

## **7.4 Vorgehensweise bei Ausfall eines Bordcomputers**

Der Auftragnehmer ist für den permanenten Einsatz der Bordcomputer verantwortlich. Er hat durch den unverzüglichen Einsatz von Reserve-Bordcomputern sicherzustellen, dass bei Ausfall eines Bordcomputers das von einem Bordcomputerausfall betroffene Fahrzeug mit einem Reserve-Bordcomputer ausgestattet wird. Alternativ kann das betroffene Fahrzeug durch ein Fahrzeug mit funktionsfähigem Bordcomputer ausgetauscht werden.

Die Melde- und Berichtspflichten sind nach Nr. 6.3.10 der Leistungsbeschreibung zwingend zu beachten.

Bei gleichzeitigem Ausfall mehrerer Bordcomputer sind die Reserve-Bordcomputer vorrangig auf den fahrgaststarken Linien 263, 803, 804, 814 und 805 einzusetzen.

Bei Ausfall eines Bordcomputers sind Einzelfahrscheine über Notfahrscheine zu verkaufen. Notfahrscheinverkäufe sind zu dokumentieren, die Dokumentation ist dem Auftraggeber oder einem Dienstleister samt Abrechnungsnachweis auf Verlangen innerhalb von 5 Werktagen vorzulegen.

Ein-, Umbauten, Reparatur und Wartungsarbeiten (inkl. Updates) für die Fahrscheindrucker im Busverkehr dürfen nur vom Auftraggeber oder einem von ihm beauftragten Dienstleister durchgeführt werden.

Der Auftragnehmer hat rechtzeitig die jeweiligen Ein- und Ausbautermine mit dem Auftraggeber oder einem von ihm beauftragten Dienstleister abzustimmen.

## **7.5 Austausch der Verkaufsdaten**

Die Datenver- und Entsorgung aller Abnehmer im Fahrzeug erfolgt mittels Mobilfunktechnik. Die erforderlichen Mobilfunkkarten werden vom Auftraggeber oder dessen Dienstleister beschafft, die monatlichen Mobilfunkkosten sind vom Auftragnehmer zu tragen.

Ergänzend zur Mobilfunktechnik kann der Datenabgleich über ein WLAN-System am Betriebshof des Auftragnehmers erfolgen. Die Platzierung des Standortes des WLAN-Systems auf dem Betriebshof erfolgt in Abstimmung mit dem Auftraggeber oder dessen Dienstleister.

---

Sofern ein Datenabgleich per WLAN nicht möglich ist, erfolgt eine manuelle Auslese durch den Auftraggeber oder einen von ihm beauftragten Dritten. Der Auftragnehmer stellt auf seine Kosten an dem mit dem Auftraggeber abgestimmten Platz des WLAN-Systems einen DSL-Internetzugang für das WLAN zur Verfügung. Die notwendige Datenübertragungsbandbreite wird zwischen Auftraggeber oder dessen Dienstleister und dem Auftragnehmer abgestimmt.“

Der Auftragnehmer gewährleistet, dass auch die Reserve-Bordcomputer regelmäßig für den Datenabgleich zur Verfügung stehen und die aktuellen Daten aufweisen.

Bei Einsatz eines WLAN-Systems gewährleistet der Auftragnehmer, dass alle eingesetzten Bordcomputer mindestens zweimal je Kalenderwoche oder spätestens alle 4 Tage über das WLAN-Netz einen Datenaustausch vornehmen können. Die fristgerechte Aktualisierung der Daten ist zu dokumentieren und monatlich an den Auftraggeber zu melden.

Die Programmierung sowie das Einspielen der jeweils aktuellen Tarifmatrix erfolgt durch den Auftraggeber oder den von ihm beauftragten Dienstleister.

## **7.6 Fahrausweiskontrollen durch Auftragnehmer**

Der Auftragnehmer hat ständig Fahrscheinprüfung durch das Fahrpersonal durchzuführen, der Einstieg ist daher ganztägig auf allen Linien nur beim Fahrpersonal zulässig (Ausnahmen: mobilitätseingeschränkte Fahrgäste, Fahrgäste mit Fahrrad oder Kinderwagen). Die Fahrscheinprüfung umfasst dabei neben der Sichtkontrolle von Papier-Fahrscheinen auch die Prüfung von e-tickets mittels technischer Geräte und die Sichtprüfung, ggf. Plausibilitätsprüfung von elektronischen Fahrtberechtigungen auf mobilen Trägermedien (z. B. Touch & Travel, Handyticket).

Die Fahrscheinprüfungen sind vom Fahrpersonal service- und kundenorientiert durchzuführen.

Das Personal des Auftragnehmers ist berechtigt von Personen ohne gültigen Fahrschein das erhöhte Beförderungsentgelt (EBE) entsprechend der Tarif- und Beförderungsbestimmungen des RMV einzuziehen. Das erhöhte Beförderungsentgelt darf nur gegen eine unterschriebene Quittung eingezogen werden. Von Personen, die nicht bereit sind das EBE zu entrichten, sind Name und Anschrift (i. d. R. Vorzeigen des Ausweises; ggf. unter Hinzuziehung der Polizei) aufzunehmen und mit Datum und Uhrzeit zu dokumentieren.

Die Einnahmen aus dem EBE verbleiben beim Auftragnehmer. Sie wirken sich nicht mindernd auf den Ausgleichsbetrag nach § 12 Verkehrsvertrag aus. Alle Forderungen auf das EBE sind vom Auftragnehmer – sofern er die Prüfung veranlasst hat – bis zum gerichtlichen Mahnverfahren zu verfolgen. Der Auftragnehmer meldet dem Auftraggeber in turnusmäßigen Qualitäts- und Status-Berichten (siehe Nr. 6.3.12 der Leistungsbeschreibung) die Anzahl der geltend gemachten EBE und weist die Anzahl der durchgesetzten bzw. realisierten EBE nach.

---

## **7.7 Fahrausweiskontrollen durch Auftraggeber**

Der Auftraggeber ist verpflichtet (siehe §12(4) des Verkehrsvertrags) unangekündigt Stichprobenkontrollen der Fahrscheine mit ggf. notwendigen Bußgeldzahlungen (erhöhtes Beförderungsentgelt) mit eigenem oder beauftragtem Personal durchzuführen.

Seite | 54

Wird bei einer solchen Prüfung (mindestens 200 kontrollierte Fahrgäste) eine durchschnittliche Schwarzfahrerquote von über 2 % festgestellt, hat der Auftragnehmer zusätzliche Maßnahmen zum Abbau der „Schwarzfahrerquote“ zu ergreifen. Insbesondere verpflichtet sich der Auftragnehmer in diesem Fall auf seine Kosten zu einer entsprechenden Ergänzungsschulung seines Fahrpersonals und zur Bereitstellung und Mehrfachanbringung des sogenannten „Schwarzfahrerhinweises“ in jedem Fahrzeug.

## **7.8 Standort der Abrechnungstechnik**

Der Standort der Abrechnungstechnik des Auftragnehmers darf höchstens in einer Entfernung von einer Stunde Fahrzeit mit Pkw von Hofheim (Stadtzentrum) entfernt sein. Der Auftraggeber hat das Recht zu unangemeldeten Kontrollen in der Abrechnungsstation (Montag bis Freitag 08:00 bis 16:00 Uhr). Der Auftragnehmer hat eine telefonische Erreichbarkeit der Abrechnungsstation zu den üblichen Bürozeiten zu gewährleisten.

Dem Auftraggeber ist auf Wunsch ein Online-Zugang zur Abrechnungsstation zu gewährleisten. Die Kosten dafür sind nicht Bestandteil des Angebotes und werden zusätzlich nach Abstimmung der erforderlichen technischen Randbedingungen nach Zuschlag direkt vom Auftraggeber vergütet. Die Kosten werden in diesem Fall in einer einmaligen Zahlung innerhalb von vier Wochen nach Übersendung des Kostennachweises erstattet.

## 8 Fahrzeuge

### 8.1 Allgemeine Anforderungen

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.

Der Verkehr ist mit geeignetem (Topographie, Kapazität) Fahrzeugmaterial durchzuführen. Die Fahrzeuge müssen über eine angemessene Motorleistung entsprechend den topographischen und betrieblichen Gegebenheiten sowie den Fahrplangvorgaben verfügen. Der Auftraggeber übernimmt keine Garantie, dass die Straßen der Linienführungen mit den vom Verkehrsunternehmen ggf. vorgesehenen Bussen durchgängig befahrbar sind.

### 8.2 Differenzierung in Regel-, Reserve und Ersatzfahrzeuge

Für den Einsatz sind unter betrieblichen Kriterien zwei Fahrzeugkategorien vorgesehen:

- Die **Regelfahrzeuge** (siehe Nr. 8.3 der Leistungsbeschreibung) sind jeweils durchgängig im Linienverkehr des Linienbündels „MTK-West“ bzw. einzusetzen und dürfen nur für Werkstattaufenthalte sowie nach Anforderung durch den Auftraggeber vom Linienbetrieb ausgetauscht werden.
- Die **Reservefahrzeuge** werden anstelle der Regelfahrzeuge im Falle von Werkstattzeiten und anderen Ausfallzeiten eingesetzt. Diese müssen den Anforderungen nach Nr. 8.3 der Leistungsbeschreibung entsprechen.
- **Ersatzfahrzeuge** (siehe Nr. 8.3 der Leistungsbeschreibung) können in nicht vorhersehbaren bzw. nicht planbaren Ausnahmefällen kurzzeitig auf den Linien des Linienbündels „MTK-West“ eingesetzt werden. Diese bedürfen einer vorherigen Genehmigung durch den Auftraggeber.

### 8.3 Mindestanforderungen an die Fahrzeuge

Die Ausstattung der eingesetzten Fahrzeuge unterliegt verbindlichen Mindestanforderungen. Der Auftragnehmer setzt ausschließlich Fahrzeuge ein, die diesen entsprechen und die das dort festgelegte Höchstalter nicht überschreiten.

Für die Ausstattung der Fahrzeuge sind nachfolgende Anforderungen zu erfüllen

---

Nr.	Ausstattungskriterium als Mindestanforderung	Standardbus Bn	Gelenkbus Gb	Midibus Mb	Ersatz- Fahrzeuge
<b>Fahrzeualter</b>					
<b>1</b>	<b>Maximales Höchstalter* (gilt nicht für ab Betriebsstart im vertragsgegenständlichen Verkehr eingesetzte Neufahrzeuge)</b>				
	Fahrzeualter bis zum Ende des 5. Betriebsjahres: Erstzulassung nicht vor 01.01.2019)	X		X	
	Fahrzeualter ab dem Beginn 6. Betriebsjahr (01.01.2029): höchstens 10,0 Jahre	X		X	
	Höchstalter 14,0 Jahre (zum Einsatzzeitpunkt)		X		X
	Fahrzeuge älter als 7,0 Jahre: Fahrzeuge müssen zum Einsatzzeitpunkt grundrenoviert sein (siehe Nr. 8.4.6 der Leistungsbeschreibung)	X	X	X	X
<b>Technische Merkmale</b>					
<b>2</b>	<b>Fahrzeugtyp und Platzangebot - alle Fahrzeuge sind Nichtraucherfahrzeuge</b>				
	Es dürfen alle zur Personenbeförderung zugelassenen Fahrzeuge des Verkehrsunternehmens eingesetzt werden, das Konzessionsinhaber bzw. Betriebsführer der bedienten Verkehrslinien gemäß § 13 PBefG ist. Werden die AST-Leistungen von diesen untervergeben, so dürfen nur konzessionierte Fahrzeuge gemäß § 47 PBefG oder § 49 PBefG eingesetzt werden.				X
<b>3</b>	<b>Motor</b>				
	Angemessene Motorleistung (gern. § 35 StVZO) entsprechend den topografischen und betrieblichen Gegebenheiten sowie den Fahrplanvorgaben. Die Motorleistung des Fahrzeuges ist so zu bemessen, dass der Fahrer den Fahrplan unter Beachtung der gültigen gesetzlichen Vorgaben und unter voller Besetzung mit Fahrgästen einhalten kann.	X	X	X	X



Nr.	Ausstattungskriterium als Mindestanforderung	Standard- bus Bn	Gelenk- bus Gb	Midibus Mb	Ersatz-Fahr- zeuge
4	<b>Schadstoffausstoß</b>				
	In Abhängigkeit von den gesetzlichen Vorschriften und vom Zeitpunkt der Erstzulassung des Fahrzeuges müssen die jeweils gültigen EURO-Normen erfüllt sein	X	X	X	X
	Abgasnorm Euro VI	X	X	X	X
5	<b>Fahrgeräusche</b>				
	Motorraumkapselung zur Dämpfung der Fahrgeräusche. Begrenzung der Dezibelzahl gem. § 49 StVZO auf 80 dB (A) für Fahrzeuge, bei denen bauartbedingt eine Motorraumkapselung nicht möglich ist.	X		X	
6	<b>Türen</b> (für die Fahrgastnutzung)				
	Anzahl: mindestens 1 (PKW müssen an den Rücksitzen über mind. 1 Tür verfügen)				
	Anzahl: mindestens 2	X		X	X
	Anzahl: mindestens 3		X		
	Typ: Bei Einsatz der Fahrzeuge muss die Funktionsfähigkeit der Türen bei spaltfreier Anfahrbarkeit der Haltestellen mit Bordhöhe 22 cm gewährleistet werden	X	X	X	X
	Breite: mindestens eine Tür mit einer lichten Durchgangsbreite von 1250 mm (+/- 50 mm)	X	X	X	X
	Breite: mindestens eine doppeltbreite Tür mit einer lichten Durchgangsbreite von 1250 mm (+/- 50 mm), weitere Türen mind. 850 mm Durchgangsbreite	X	X	X	X

Nr.	Ausstattungskriterium als Mindestanforderung	Standard-bus Bn	Gelenk-bus Gb	Midibus Mb	Ersatz-Fahrzeuge
7	<b>Ein- und Ausstieg</b>				
	Die Absenkbarkeit der Fahrzeuge (Kneeling) muss in Zusammenhang mit dem Türsystem konfliktfrei zu 22 cm Bordhöhe an Haltestellen funktionieren.	X	X	X	X
	Bei Niederflurfahrzeugen: Rampe für rollstuhlnutzende und mobilitätseingeschränkte Fahrgäste an der doppelt breiten Tür 2	X	X	X	X
	Haltewunschtasten (innen) an den Haltestangen (von jeder 2. Sitzplatzreihe aus erreichbar), an der Fahrerinnenrückseite und im Bereich des Stehperrons	X	X	X	X
	Haltewunschtasten an den Fensterseiten bei Viererbestuhlung mit gegenüberliegenden Doppelsitzen in Fahrzeuginnenrichtung.	X	X	X	
8	<b>Sicherheit</b>				
	Wegfahrsperre (Türsicherung bei offener Tür)	X	X	X	X
	Senkrechte Haltestangen an jeder 2. Sitzreihe, Haltegriffe an gangseitigen Fahrgastsitzen	X	X	X	X
	Fensterschutzstange oberhalb der Fensterbrüstung im Bereich des Stehperrons	X	X	X	X
	Anti-Blockier-System (ABS) und Anti-Schlupf-Regelung (ASR)	X	X	X	X

Nr.	Ausstattungskriterium als Mindestanforderung	Standard- bus Bn	Gelenk- bus Gb	Midibus Mb	Ersatz- Fahrzeuge
9	<b>Betriebliche Kommunikation</b>				
	Kommunikationsmöglichkeit zwischen dem Fahrzeugführer und der Betriebsleitstelle des Verkehrsunternehmens (Betriebsfunk oder gleichwertige Alternative bei stabiler Netzabdeckung)	X	X	X	X
	Bordmikrofon für Ansagen an die Fahrgäste im Wageninnern und im Türbereich	X	X	X	X
10	<b>Weitere Ausstattung</b>				
	Vorrüstung für WLAN	X	X	X	
11	<b>Sondernutzungsfläche</b>				
	Ausgewiesene flexible Sondernutzungsfläche nach VDV-Schrift 231 im Bereich der doppeltbreiten Tür für Rollstühle/ Kinderwagen/ Fahrräder o. Ä.	X	X	X	X
	Befestigungsmöglichkeit für Rollstühle/ Kinderwagen/ Gepäck o. Ä. (z. B. Gurte)	X	X	X	X
12	<b>Heizung/ Lüftung/ Klimatisierung</b>				
	Heizung (Fahrgastraum und Fahrerplatz)	X	X	X	X
	Klimaanlage (Fahrgastraum und Fahrerplatz), die folgenden Vorgaben erfüllt: Temperatur- und Regelungsvorgaben bei Heiz- und Kühlbetrieb gemäß VDV-Schrift 231 (06/2004) bezüglich der geforderten Temperaturen, gleichmäßige Temperaturverteilung im Bus (vorne - Mitte - hinten)	X	X	X	X
	Belüftungsmöglichkeit (Fahrgastraum und Fahrerplatz)	X	X	X	X
13	<b>Beleuchtung</b>				
	Innenraumbeleuchtung getrennt zuschaltbar für den vorderen und den hinteren Fahrzeugbereich (Verhindern der Blendwirkung). Der Türbereich ist bei geöffneten Türen zusätzlich auszuleuchten (z. B. Spots oder Trittstufenleuchten).	X	X	X	X

Nr.	Ausstattungskriterium als Mindestanforderung	Standard- bus Bn	Gelenk- bus Gb	Midibus Mb	Ersatz- Fahrzeuge
<b>14</b>	<b>Fahrgastinformation im Fahrzeug</b>				
	Akustische Haltestellen- und Umsteigeansage über Sprachspeicher (digitales Ansagegerät)	X	X	X	X
	Akustische Haltestellen- und Umsteigeansage über Sprachspeicher oder Bordmikrofon (Fahreransage); anzuwenden bei Ausfall des Sprachspeichers	X	X	X	X
	Optische Haltestellenanzeige (Elektronische Anzeige der nächsten Haltestelle) im Wageninnenraum	X	X	X	X
	Haltewunschtasten im Wageninnenraum in Kombination mit einer optischen Anzeige „Wagen hält“	X	X	X	X
	Akustische Bestätigung des Haltewunsches an den Fahrgast und den Fahrer	X	X	X	X
	Bei Fahrzeugen, in denen eine Videoanlage zur Überwachung eingesetzt wird, sind zur Information der Fahrgäste entsprechende Piktogramme oder ein schriftlicher Hinweis an allen Türen anzubringen.	X	X	X	X

Nr.	Ausstattungskriterium als Mindestanforderung	Standard- bus Bn	Gelenk- bus Gb	Midibus Mb	Ersatz- Fahr- zeuge
	Linienbeschilderung außen (frei programmierbar und alphanumerisch als elektronische Vollmatrixanzeige in der Ausführung „helle LED weiß“, für sehingeschränkte Fahrgäste): - Fahrzeugfront: Fahrtziel, Linienbezeichnung - Einstiegsseite: Linienverlauf, Linienbezeichnung - Fahrzeugheck: Linienbezeichnung	X		X	
	Linienbeschilderung außen (frei programmierbar und alphanumerisch als elektronische Vollmatrixanzeige): - Fahrzeugfront: Fahrtziel, Linienbezeichnung - Einstiegsseite: Linienverlauf, Linienbezeichnung - Fahrzeugheck: Linienbezeichnung		X	X	
	Elektronische Linienbeschilderung außen (Fahrtziel, Linienbezeichnung) nach BOKraft		X	X	X

Nr.	Ausstattungskriterium als Mindestanforderung	Standard- bus Bn	Gelenk- bus Gb	Midibus Mb	Ersatz- Fahr- zeuge
<b>16</b>	<b>Erscheinungsbild der Fahrzeuge</b>				
	Werbung am Fahrzeug durch den Auftragnehmer ist zulässig				X
	Beklebung in einem einheitlichen Layout, das vom Auftraggeber vorgegeben wird (siehe Anlage 3 „Fahrzeugdesign MTV“)	X	X	X	
	Platzierung der RMV-Designelemente und der Logos des Auftraggebers (siehe Anlage 3 Fahrzeugdesign MTV und Platzierung Logo RMV, Anlage 2MVU_Anlage RMV)	X	X	X	
	Die Verbundkennzeichnung sowie die Logos sind bei Beschädigung durch neue zu ersetzen.	X	X	X	
	Bei der Beklebung der Fahrzeuge sind die maßgeblichen Vorschriften und Normen, insbesondere die StVZO zu berücksichtigen.	X	X	X	
	Alle Haltestangen in RAL-Farbtönen 1003 (signalgelb) zur besseren Orientierung von sehbehinderten Fahrgästen.	X	X	X	
	Oberhalb der doppelbreiten Tür kontrastierende Streifen aus gelber Reflektorfolie zur besseren Orientierung von sehbehinderten Fahrgästen.	X	X	X	
	Die Fahrzeugaußenflächen und der Innenraum sind farblich so zu gestalten, dass sich sehbehinderte Fahrgäste gut orientieren können. Für die Orientierung relevante Einrichtungselemente, wie z. B. Haltegriffe und Haltestangen, Taster, Einstiegstüren und Stufenkanten, müssen durch kontrastierende Farbgestaltung oder Farbmarkierungen gegenüber den übrigen Formelementen hervorgehoben sein.	X	X	X	
	Platzierung eines Hinweises „Einstieg nur an der vorderen Tür“ an allen Türen mit Ausnahme der vorderen Tür.	X		X	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Außenlackierung einfarbig in „verkehrsweiß“ (RAL 9016)</li> <li>• Radkappen am jeweiligen Fahrzeug in einheitlicher Farbe</li> </ul>	X	X	X	

\* = Als Stichtag zur Ermittlung des Fahrzeugalters ist auf den Monat der Erstzulassung abzustellen

X = zu erfüllendes Kriterium

## **8.4 Weitere Regelungen für die Regelfahrzeuge**

### **8.4.1 Fahrzeugtyp und Platzangebot**

Folgende Mindestanforderungen zum Fahrzeugtyp und dem Platzangebot sind zu erfüllen:

Seite | 63

- Alle Fahrzeuge sind Nichtraucherfahrzeuge
- Ein ausreichendes Platzangebot ist sicherzustellen, entsprechende Mindestkapazitäten der einzusetzenden Fahrzeuge sind vorzusehen. Veränderungen der Fahrgastnachfrage sind vom Auftragnehmer zu berücksichtigen und die Kapazitäten daran anzupassen. Das Platzangebot ist so zu dimensionieren, dass für die zu erwartende Fahrgastmenge ausreichend Sitz- und Stehplätze bereitstehen. 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 (siehe Anlage 1 „Fahrpläne“).

### **8.4.2 Außendesign der Fahrzeuge**

Der Auftraggeber gibt ein einheitliches Corporate Design für die Fahrzeuge vor.

Die Außenlackierung der Fahrzeuge ist zwingend einfarbig in „verkehrsweiß“ (RAL 9016) vorzunehmen.

Die Folierung der Regel- und Reservefahrzeuge ist durch den Auftragnehmer auf seine Kosten nach den Gestaltungsvorgaben des Auftraggebers (siehe Tabelle unter Nr. 8.3 „Erscheinungsbild der Fahrzeuge“) vorzunehmen. Der Auftragnehmer ist für die ordnungsgemäße Folierung verantwortlich. Unsachgemäß angebrachte bzw. falsche (nicht den Vorgaben entsprechende) Folierungen sind auf seine Kosten unverzüglich zu ersetzen.

Der Auftragnehmer hat Namen und Sitz seines Unternehmens auf der linken Fahrzeugseite unterhalb des Fahrerfensters sowie auf der rechten Fahrzeugseite zwischen erster Tür und Vorderrad anzubringen. Die Maße der Beschriftung dürfen 400 mm x 200 mm (Breite x Höhe) nicht überschreiten.

### **8.4.3 Innendesign der Fahrzeuge**

Das Innendesign wird im Sinne der Vorgaben zur Barrierefreiheit umgesetzt (siehe Nr. 8.3). Die Anzahl der Sitzplätze richtet sich nach den VDV Mindest-Vorgaben. Zu beachten ist das in den Anlagen enthaltenen Dokument „Barrierefreiheit-Planer 3“.

---

Haltewunschtasten müssen im Fahrgastraum gut erreichbar und kontrastierend ausgeführt sein, damit die Erkennbarkeit für sehbehinderte Fahrgäste gegeben ist (siehe Tabelle Nr. 8.3). Für mobilitätseingeschränkte Personen (insbesondere Rollstuhlnutzende sowie gehbehinderte oder kleinwüchsige Fahrgäste) müssen die Haltewunschtasten leicht erreichbar sein; dies gilt auch für die Taster im Bereich der Sondernutzungsfläche.

Die im Regelverkehr eingesetzten Fahrzeuge müssen durch den Auftragnehmer mit einheitlichen Sitzen und Sitzbezügen ausgestattet sein. Das Farbdesign der Sitzbezüge muss zu der farblichen Außengestaltung der Fahrzeuge passen und soll in gedeckten Farben (grau, blau, einfarbig oder mit einem dezenten Muster) gehalten werden.

#### **8.4.4 Zusätzliche technische Ausstattung**

Der Auftraggeber behält sich vor, die Regelfahrzeuge des Auftragnehmers auf seine Kosten mit einer Vorrichtung für WLAN-Router, weiteren technischen Geräten (z. B. automatische Fahrgasterfassungsgeräte, TFT-Bildschirme für Innenwerbung, etc.) oder sonstigen Ausstattungen (z. B. Fahrradträger, etc.) auszustatten. Sofern erforderlich, hat der Auftragnehmer sicherzustellen, dass dabei die Mitbestimmungsrechte des Betriebsrates gemäß § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG beachtet werden. Der Auftragnehmer gewährt dem Auftraggeber oder einem vom Auftraggeber 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 den Auftragnehmer sowie ggf. im Rahmen der Schulungen gem. Nr. 10.6 der Leistungsbeschreibung.

Jedes Fahrzeug ist mit einem Notfalltaster am Fahrerarbeitsplatz auszustatten, welcher mit der Leitstelle des Auftragnehmers (siehe Nr. 5.4 der Leistungsbeschreibung) verbunden ist.

#### **8.4.5 Kfz.-Kennzeichen**

Die Busse sollen im Main-Taunus-Kreis straßenverkehrsbehördlich zugelassen werden (Kennzeichen „MTK“).

#### **8.4.6 Anforderungen an die Grundrenovierung der Fahrzeuge**

Zum Vertragsbeginn bzw. zum relevanten Zeitpunkt während der Vertragslaufzeit sind Fahrzeuge, welche ein Alter von 7,0 Jahren erreicht haben, in einen **grundrenovierten Zustand** zu bringen.

---



Mindestanforderungen an diese Grundrenovierung sind:

- komplette Rostbeseitigung,
- Erneuerung abgenutzter oder schadhafter Sitzpolster,
- Erneuerung abgenutzten oder schadhafte Fußbodens,
- Erneuerung abgenutzter oder schadhafter Sitzlehnen und Sitze,
- Erneuerung schadhafter Griffe oder Haltestangen,
- Erneuerung oder Neulackierung übermäßig abgenutzter Griffe oder Haltestangen,
- Erneuerung schadhafter/ zerkratzter Scheiben,
- Erneuerung abgenutzter oder schadhafter Verschleißteile.

## **8.5 Weitere Regelungen für Ersatzfahrzeuge**

Ersatzfahrzeuge (aller Kategorien) müssen den verbindlichen Mindestanforderungen gemäß Tabelle, Nr. 8.3) 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.

### **8.5.1 Fahrgastinformation am Fahrzeug**

Die vorgegebenen Linienziele an der Außenanzeige der Fahrzeuge müssen mit denen der Regelfahrzeuge sowie den Vorgaben des RMV (siehe Anlage 2) übereinstimmen.

### **8.5.2 Erscheinungsbild der Fahrzeuge**

Die Vermietung der Werbeflächen der Ersatzfahrzeuge steht dem Auftragnehmer frei. Die Einnahmen aus der Fremdwerbung verbleiben beim Auftragnehmer und werden nicht auf die ihm zustehende Vergütung angerechnet.

Nicht zulässig ist Außen- und Innen-Werbung mit folgenden Inhalten:

- Nikotinwaren,
  - alkoholische oder sonstige berauschende Mittel,
  - politische oder religiöse Aktivitäten,
  - gewaltverherrlichende Inhalte,
  - sexuelle oder frauenfeindliche oder andere gruppendifferenzierende Werbung,
-

- sonstige, den Interessen des Main-Taunus-Kreises und deren Unternehmen widersprechende Werbung.

## 9 Fahrzeugeinsatz und -betrieb

### 9.1 Allgemeine Anforderungen

Der Einsatz der Regel- und Reservefahrzeuge durch den Auftragnehmer für andere Zwecke bedarf der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung des Auftraggebers.

Die Regel- und die Reservefahrzeuge dürfen ohne schriftliche Zustimmung des Auftraggebers nicht länger als 30 Minuten auf öffentlichen Verkehrsflächen, ausdrücklich auch nicht außerhalb des Linienbündels „MTK-West“, abgestellt werden.

Seite | 67

### 9.2 Fahrtenbezogener Fahrzeugeinsatz

Als Fahrzeug ist, bis auf definierte Ausnahmen, der Standardbus („Bn“) vorzusehen. Die vom Auftraggeber in den Fahrplänen (siehe Anlage 1 „Fahrpläne“) für einzelne Fahrten vorgegebenen Fahrzeugtypen (Gelenkbus „GB“; Gelb hinterlegt) sind einzuhalten. Auf den Linien 803 und 828 sind Midibusse („Mb“) einzusetzen (siehe unten).

Der Einsatz von Fahrzeugen mit größeren Kapazitäten ist zugelassen, sofern das Verkehrsunternehmen eine ordnungs- und fahrplangemäße Befahrung des entsprechenden Linienweges gewährleisten kann.

Folgende Varianten sind möglich:

- Einsatz eines Fahrzeugs der Kategorie „Bn“ an Stelle der Kategorie „MBn“ (soweit fahrtechnisch möglich),
- Einsatz eines Fahrzeugs der Kategorie „GB“ an Stelle der Kategorie „B“.

Der Einsatz von zwei (kleineren) Fahrzeugen anstelle des vorgegebenen Fahrzeuges ist zugelassen, sofern mit diesen die erforderlichen Platzkapazitäten abgesichert werden und das Verkehrsunternehmen eine ordnungs- und fahrplangemäße Bedienung der entsprechenden Haltestellen auf dem Linienweg gewährleisten kann.

Folgende Varianten sind möglich:

- Einsatz von zwei Fahrzeugen der Kategorie „Mb“ an Stelle eines Fahrzeuges der Kategorie „Bn“
- Einsatz von zwei Fahrzeugen der Kategorie „Bn“ an Stelle eines Fahrzeuges der Kategorie „GB“

Bei Einsatz von zwei Fahrzeugen anstelle eines Fahrzeuges wird in der Vergütung nur das in der Leistungsbeschreibung vorgegebene Fahrzeug angesetzt.

Für die nachfolgend genannten Linien bzw. Punkte im Liniennetz sind folgende Anforderungen zwingend zu berücksichtigen:

- Die Linie 803 ist aufgrund der Befahrbarkeit der Haltestelle „Wohnstift Augustinum“ zwingend mit Fahrzeugtyp Midibus zu bedienen.
  - Auf der Linie 828 kann aufgrund der Befahrbarkeit der Strecke maximal der Fahrzeugtyp Midibus eingesetzt werden.
-

- Bahnhof Bad Soden am Taunus: Der Busbahnhof Bad Soden am Taunus ist nicht mit Gelenkbussen befahrbar.

### 9.3 Fahrzeugzustand

Die eingesetzten Fahrzeuge (ausdrücklich auch Ersatzfahrzeuge) sind stets in ordnungsgemäßem Zustand zu halten. Die Karosserie muss ansehnlich, sauber und gleichmäßig gepflegt wirken. Unfall- und Vandalismusschäden (innen und außen) sind unverzüglich zu beseitigen.

Für den Einsatz und den Zustand der Fahrzeuge werden für die Verkehrsdurchführung folgende Anforderungen formuliert:

- Erstmals zum Einsatz kommende Fahrzeuge bzw. Fahrzeuge, bei denen bei Kontrollen Qualitätsmängel festgestellt wurden, sind dem Auftraggeber auf Verlangen vorzuführen (siehe Nr. 9.5 der Leistungsbeschreibung).
  - Die Fahrzeuge müssen mit allen Sitz- und Stehplätzen haftpflichtversichert sein.
  - Der Auftragnehmer ist dafür verantwortlich, dass die nach der StVZO vorgeschriebenen Untersuchungen der Fahrzeuge fristgerecht durchgeführt werden.
  - Alle technischen Anlagen, wie z. B. Bordcomputer, RBL/ Kommunikationsmöglichkeiten, Kneeling, Rollstuhlrampe, Tür-Automatik, Multifunktionsinnenanzeigen, Außenanzeigen, Sprachspeicher, Fahrscheindrucker, Haltewunschtaaste, Sprachspeicher, Haltestellenbremse, Heizung und Klimaanlage, müssen stets funktionstüchtig und einsatzbereit sein.
  - Die Fahrzeuge müssen bei Betriebsbeginn innen und außen in einem sauberen Zustand sein. Die Lackierung sowie Außen- oder Innenaufkleber müssen weitgehend unbeschädigt sein. Der Innenraum muss frei von Verschmutzungen und Vandalismusschäden sein, alle Abfallbehälter müssen entleert und ggf. von klebenden bzw. riechenden Rückständen gereinigt sein. Die Sitze, Scheiben, Wände, Decken und Fußböden müssen weitgehend sauber, fleckenfrei, frei von klebrigen/ abfärbenden Rückständen und von Brandflecken sowie frei von unproblematisch entfernbaren Schmierereien sein. Die Scheiben müssen gleichmäßig durchsichtig sein. Ausnahmen sind nur bei ungewöhnlichen Witterungssituationen zulässig.
  - Das Schulbus-Symbol oder die Anzeige „Leerfahrt“, etc. darf nicht angezeigt werden, da es sich beim vertragsgegenständlichen Verkehr um öffentliche Linienverkehre handelt. Für Einsetzfahrten, Abbringerfahrten, Leerfahrten, Betriebsfahrten etc. soll in den Beschilderungen (Fahrzielanzeige, Seitenanzeige) die Kennzeichnung „Dienstfahrt“ o. Ä. angezeigt werden.
  - Die Innentemperatur soll beim täglichen Betriebsbeginn sowie zu den Fahrplankfahrten in einem für die Fahrgäste akzeptablen Bereich liegen. Als Orientierungswerte werden 15 (Mindestwert Winter) und 28 (Höchstwert Sommer) Grad Celsius definiert. Die Fenster müssen im Winter eisfrei sein. Während der Einsatzzeiten sind der jeweiligen Witterung entsprechende angenehme Temperaturen in den Fahrzeugen zu gewährleisten.
-

- Die Klimaanlage (Regel- und Reservefahrzeuge) ist bei einer Innentemperatur ab 22 Grad in Betrieb zu nehmen und hat diesen Wert für den Fahrgastraum bis zu einer Außentemperatur von 27 Grad zu halten. Bei darüber liegenden Außentemperaturen muss die Temperatur im Fahrzeug mindestens drei Grad unter der Außentemperatur liegen.
- Die Fahrzeuge sind bei schlechtem Wetter (starker Niederschlag, starke Verunreinigung durch Pollen, Staub, verunreinigte Straßen, o. ä.) alle zwei Tage, in längeren Schönwetterperioden mindestens jede Woche außen zu waschen.<sup>22</sup> Der Innenraum ist täglich zu reinigen. Eine gründliche Innenreinigung der Fahrzeuge (inkl. Reinigung der Haltestangen, der Sitze, der Sitzgestelle und der Seitenwände) erfolgt mindestens einmal wöchentlich. Bei Bedarf (d. h. zur Gewährleistung der Einhaltung der oben definierten Sauberkeitsstandards) sind die Fahrzeuge häufiger zu reinigen. Der Auftraggeber kann die Aufstellung eines Reinigungsplans durch den Auftragnehmer sowie einen regelmäßigen Nachweis der Einhaltung verlangen.
- In den Fahrzeugen, mit Ausnahme der Ersatzfahrzeuge, müssen stets alle vom Auftraggeber vorgegebenen bzw. angebrachten Beschilderungen vorhanden sein. Der Auftraggeber ist berechtigt, betriebliche Beschilderungen und Aushänge kostenlos an den Fahrzeugen anzubringen oder durch den Auftragnehmer anbringen zu lassen. Ggf. beim Auftragnehmer entstehende Kosten werden zusätzlich vergütet.
- Gravierende Verunreinigungen des Fahrzeuginnenraumes während der Verkehrsdurchführung (z. B. großflächiger Schneematsch, Grobmüll, Zwischenleerung voller Müllbehältnisse) müssen bei nächstmöglicher Gelegenheit (z. B. bei einer kurzen Standzeit) beseitigt werden. Hierfür sind entsprechende Hilfsmittel in den Fahrzeugen vorzuhalten. Verunreinigungen, die das Betreten der Fahrzeuge oder die Benutzung der Sitze beeinträchtigen, sind innerhalb von einer halben Stunde zu beseitigen. Ist eine Reinigung in schwerwiegenden Fällen nicht möglich, muss das Fahrzeug ausgewechselt werden.
- Fahrzeuge mit ausgesprochen grob verunreinigtem Innenraum (anstößige Verunreinigungen z. B. durch Erbrochenes, Urin etc.) sind unverzüglich zu reinigen bzw. auszuwechseln.
- Grobe Vandalismusschäden (z. B. aufgeschlitzte Sitzpolster) sind unverzüglich zu beseitigen.
- Neben der zügigen Beseitigung von Unfall- und Vandalismus-Schäden und einer gewissenhaften Reinigung dürfen die Fahrzeuge zur Wahrung eines gepflegten Erscheinungsbildes keine übermäßigen Gebrauchsspuren und Verschleißerscheinungen aufweisen. Im Innenraum sind verschlissene Sitze, dauerhaft verfärbte bzw. verkratzte Wand- und Deckenverkleidungen, verfärbte Abdeckungen von

---

<sup>22</sup> Mit „Tag“ ist bei der Anforderung zur Fahrzeugreinigung hier „Einsatztag“ des jeweiligen Fahrzeuges gemeint.

---

Beleuchtungskörpern zu ersetzen. Für die Fahrzeuge im Busverkehr gilt dies zusätzlich für verschlissene Fußbodenbeläge und zerkratzte, verfärbte Haltegriffe/ Haltestangen.

- Lüftung und Klimaanlage sind jeweils nach der Saison (Frühjahr/ Herbst) mindestens aber zwei Mal pro 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.
- 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.

## **9.4 Videoüberwachung in den Fahrzeugen**

Die Regelfahrzeuge sind mit einer technischen Vorrüstung zur Videoüberwachung auszustatten.

Eine Videoüberwachung darf vom Auftragnehmer nur nach ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung des Auftraggebers permanent oder temporär in Betrieb genommen werden.

Der Auftraggeber wird für den Einsatz einer Videoüberwachung zum gegebenen Zeitpunkt eine konkrete Anweisung für den Auftragnehmer erlassen, die mit seinem zuständigen Datenschutzbeauftragten abgestimmt wird. Soweit erforderlich, hat der Auftragnehmer sicherzustellen, dass die Mitbestimmungsrechte des Betriebsrates gemäß § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG beachtet werden. Der Auftragnehmer hat die Schulung und Einweisung des Fahrpersonals für die Bedienung bzw. den Einsatz einer Videoüberwachung sicherzustellen.

## **9.5 Abnahme der Fahrzeuge vor Betriebsaufnahme und bei Fahrzeugwechsel sowie bei Qualitätsmängeln**

Der Auftraggeber hat das Recht, die Ausstattung und den Zustand der vom Auftragnehmer für den Einsatz vorgesehenen Fahrzeuge (auch Neufahrzeuge) durch einen Sachverständigen ab vier Wochen vor der Betriebsaufnahme oder eine Woche vorher bei einer Fahrzeugauswechslung in der Vertragslaufzeit prüfen zu lassen. Eine Abnahme kann ebenfalls vom Auftraggeber bei wiederholten Qualitätsmängeln an einem Fahrzeug veranlasst werden.

Die Auswahl des Sachverständigen erfolgt im Einvernehmen zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber. Der Auftragnehmer hat das Vorschlagsrecht und der von diesem vorgeschlagene Sachverständige gilt als ausgewählt, wenn der Auftraggeber nicht innerhalb einer Woche dem Vorschlag des Auftragnehmers widerspricht.

---

Widerspricht der Auftraggeber zweimal dem Sachverständigenvorschlag des Auftragnehmers, wird der Präsident der zuständigen IHK oder eine von ihm benannte Person gebeten, einen Sachverständigen zu bestimmen.

Der Sachverständige prüft anhand der nachfolgenden Checkliste, ob die in dieser Leistungsbeschreibung für die Fahrzeuge als Mindeststandards definierten Qualitätsmerkmale erfüllt werden. Werden diese nicht erfüllt, gibt der Sachverständige an, ob vorhandene Mängel durch Fachwerkstätten behoben werden können oder aber dazu führen, dass andere Fahrzeuge als die vom Auftragnehmer vorgesehenen eingesetzt werden müssen. Die Kosten für etwaige Reparaturmaßnahmen oder die Kosten, die durch Fahrzeugneubeschaffungen entstehen trägt der Auftragnehmer. Die Kosten für die Tätigkeit des Sachverständigen trägt, soweit Mängel festgestellt werden, der Auftragnehmer. Werden keine Mängel durch den Sachverständigen festgestellt, werden die Kosten vom Auftraggeber getragen.

## **Checkliste**

### **Funktionsfähigkeit wesentlicher Ausstattungsmerkmale**

- Heizung und Klimaanlage funktionsfähig und ausreichend leistungsfähig
- Türsicherung: das Abfahren mit geöffneter Tür wird zuverlässig verhindert; ein unbeabsichtigtes Öffnen der Türen ist nicht möglich, ein Einklemmen von Fahrgästen wird verhindert
- alle geforderten Haltewunschtasten
- alle weiteren Merkmale entsprechend Leistungsbeschreibung

### **Zustand des Fahrzeuges, Renovierung**

- alle sichtbaren und zugänglichen Stellen des Fahrzeuges sind vollständig rostfrei
- alle abgenutzten oder schadhafte Sitzpolster sind durchgängig erneuert und mit einem Stoff in einem einheitlichen Design bespannt
- der Fußboden weist durchgängig keine abgenutzten oder schadhafte Stellen auf, der Fußboden ist durchgängig rutschsicher
- alle Sitze sind nicht abgenutzt oder schadhaft
- Griffe oder Haltestangen sind nicht schadhaft oder übermäßig abgenutzt
- Scheiben sind nicht schadhaft oder zerkratzt sowie durchgängig durchsichtig
- alle abgenutzten oder schadhafte Verschleißteile sind erneuert
- alle Sitze, Scheiben, Wände, Decken und Fußböden sind sauber, fleckenfrei, frei von klebrigen/ abfärbenden Rückständen und von Brandflecken
- alle Piktogramme o. Ä. sind deutlich erkennbar und nicht beschädigt

Zusätzlich zur Abnahme der Fahrzeuge durch einen Sachverständigen ist der Auftraggeber berechtigt, die Fahrzeuge zu besichtigen und abzunehmen.

---

## 10 Fahrpersonal

### 10.1 Kenntnisse und Fähigkeiten

Vom Auftragnehmer dürfen grundsätzlich nur umfassend entsprechend der gesetzlichen Vorgaben ausgebildete und von ihm für den Einsatz im Linienverkehr des Lini-  
enbündels spezifisch geschulte Fahrer eingesetzt werden.

Seite | 72

Die nachfolgend definierten Anforderungen sind zu gewährleisten:

- Dem Fahrpersonal müssen einschlägige Bestimmungen der gesetzlichen Vorschriften zum Fahrbetrieb (StVO, PBefG, BOKraft) sowie zur Unfallverhütung bekannt sein. Der Nachweis für § 5 Berufskraftfahrerqualifizierungsgesetz und § 4 Berufskraftfahrerqualifizierungsverordnung muss gültig sein.
- Das Fahrpersonal muss die deutsche Sprache „sicher“ in Wort und Schrift beherrschen.<sup>23</sup> Das Personal muss bei Auskünften und Ansagen sprachlich ebenso sicher sein wie bei Störungen oder in Konfliktsituationen. Die Fahrer, die ausschließlich auf Verstärkerfahrten eingesetzt werden, müssen über eine „ausreichende Beherrschung“ der deutschen Sprache in Wort und Schrift verfügen.<sup>24</sup> Eine Übergangsfrist von sechs Monaten wird gewährt, um entsprechende Schulungen zu ermöglichen.

Der Auftraggeber lässt für das Fahrpersonal (für diejenigen mit Deutsch als Fremdsprache) sechs Monate nach Betriebsbeginn eine Sprachprüfung bei einem anerkannten Weiterbildungsinstitut durchführen. Die Kosten der Prüfung für die einzelnen Personale trägt der Auftragnehmer, soweit die Prüfung nicht bestanden wird. Weiterhin behält sich der Auftraggeber vor, diese Prüfung bei Bedarf zu wiederholen.

- Dem Fahrpersonal müssen die wichtigsten Verhaltensregeln im Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen bekannt sein und von ihnen angewendet werden.

---

<sup>23</sup> 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> [Zugriff 26.04.2023]

<sup>24</sup> Kenntnisse entsprechend Stufe B1 des Europäischen Referenzrahmens: *„Kann die Hauptpunkte verstehen, wenn klare Standardsprache verwendet wird und wenn es um vertraute Dinge aus Arbeit, Schule, Freizeit usw. geht. Kann die meisten Situationen bewältigen, denen man auf Reisen im Sprachgebiet begegnet. Kann sich einfach und zusammenhängend über vertraute Themen und persönliche Interessengebiete äußern. Kann über Erfahrungen und Ereignisse berichten, Träume, Hoffnungen und Ziele beschreiben und zu Plänen und Ansichten kurze Begründungen oder Erklärungen geben.“*  
Siehe: <https://www.goethe.de/z/50/commeuro/303.htm> [Zugriff 26.04.2023]

---



- Zur Gewährleistung eines Höchstmaßes an Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit sind ausreichende Kenntnisse des Fahrpersonals hinsichtlich der Netz- und Tarifstruktur (inkl. Kenntnisse des Bus- und Schienenverkehrs) sowie Grundkenntnisse in der Ortskundigkeit erforderlich.

Das Fahrpersonal muss ab dem Zeitpunkt der Betriebsaufnahme Kenntnisse besitzen über:

- Namen und Sitz des Auftraggebers,
- Befugnisse des Auftraggebers (Kontrollmaßnahmen etc.),
- Anweisungen des Auftragnehmers, sofern sie den Linienverkehr betreffen,
- Fahrwege aller Linien (Linienführungen, Haltestellen, Beschleunigungs- oder Bevorrechtigungsmaßnahmen bzw. -einrichtungen) sowie Umsteigepunkte und ggf. gesicherte Anschlüsse,
- Fahrwege des Regionalverkehrs einschließlich Schiene im Orts- und Nachbarortsverkehr (Linienführungen, Haltestellen) sowie Umsteigepunkte und ggf. gesicherte Anschlüsse,
- Beförderungsbedingungen RMV,
- Tarifbestimmungen und Fahrscheinsortiment,
- schulverkehrsrelevante Schulen im Main-Taunus-Kreis, speziell im Gebiet des Linienbündels,
- Lage, Erreichbarkeit und Telefonnummer des Kundenzentrums des Auftraggebers oder einer von Dritten betriebenen Servicestelle.

Dem Fahrpersonal werden zur Unterstützung aktuelle Fahrpläne, der „Mitarbeiter Express“ und die gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des RMV zur Verfügung gestellt.

Das Fahrpersonal im Linienverkehr muss weiterhin Kenntnisse über wichtige Einrichtungen und Ziele im Bedienungsgebiet besitzen (Stadtverwaltung, Behörden, Krankenhaus, Kureinrichtungen u. Ä.).

Der Auftraggeber wird durch einen von ihm beauftragten Dienstleister das Fahrpersonal vier Wochen vor Betriebsaufnahme und bei Bedarf sechs Monate nach Betriebsaufnahme, auf die oben definierten Kenntnisse überprüfen. Fahrer, die eine solche Prüfung nicht bestanden haben, dürfen bis zum Bestehen von höchstens zwei Wiederholungsprüfungen nicht im Linienverkehr eingesetzt werden. Diese Prüfung ist zusätzlich zum oben genannten Sprachtest abzulegen.

Die eingesetzten Fahrer müssen mindestens einen aktuellen Nachweis über das Modul „Kundenorientierung“ gem. Berufskraftfahrerweiterbildungsgesetz vorlegen können.

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. Zudem muss das Fahrpersonal über die Fähigkeit verfügen, Fehlfunktionen oder Ausfälle direkt zu erkennen, ggf. direkt zu beheben und der Betriebsleitstelle zu melden.

In der Verantwortung des Auftragnehmers liegt die regelmäßige Einweisung und Schulung des Fahrpersonals zur Sicherung der Qualitätsvorgaben und zur hochwertigen Durchführung des Linienverkehrs. Das Fahrpersonal ist unverzüglich umfassend über Änderungen (Fahrprogramm, Tarife, Vertrieb usw.) zu unterrichten.

Gefordert sind aktuelle Kenntnisse in Erster Hilfe. Das eingesetzte Fahrpersonal muss nachweislich vor nicht länger als fünf Jahren zumindest einen Kurs „Sofortmaßnahmen am Unfallort“ bei einem anerkannten Ausbildungsträger absolviert haben. Die Kurse sind regelmäßig in diesem Intervall bei einem anerkannten Ausbildungsträger aufzufrischen. Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber die entsprechenden Teilnahmebescheinigungen für die im vertragsgegenständlichen Verkehr eingesetzten Fahrpersonale (siehe. Nr. 6.3.3 der Leistungsbeschreibung) unverzüglich nach einer durchgeführten Prüfung vorzulegen.

## **10.2 Anforderungen an die Anstellungsverhältnisse**

Der Auftragnehmer verpflichtet sich nur geeignetes, den hochwertigen Anforderungen entsprechendes Personal einzusetzen und im erforderlichen Umfang zu überwachen. Er hat durch geeignete Maßnahmen, wie etwa durch arbeitsvertragliche Regelungen oder Dienstanweisungen, sicherzustellen, dass sein Personal keine Zuwendungen Dritter im Zusammenhang mit den vertraglichen Leistungen entgegennimmt.

Der Auftragnehmer wird die ihm obliegenden Betriebs- und Beförderungsleistungen im Busverkehr mit mindestens 70 % fest angestelltem (nicht ausgeliehenem) voll- oder teilzeitbeschäftigten Fahrpersonal erbringen. Bei einem Personaldienstleister angestelltes Personal stellt kein festangestelltes Personal i. S. dieser Regelung dar, es sei denn, bei diesem handelt es sich um ein dem Auftragnehmer verbundenes Unternehmen i. S. d. § 15 AktG. Entsprechendes gilt für einen gem. § 7 des Verkehrsvertrages eingeschalteten Unterauftragnehmer.

Scheinselbstständige Fahrer dürfen nicht eingesetzt werden. Der Einsatz von Praktikanten und Auszubildenden im Fahrbetrieb ist mit dem Auftraggeber vorab abzustimmen.

---

### 10.3 Erscheinungsbild

Grundsätzlich ist ein gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild des Fahrpersonals zu gewährleisten. Hierzu zählt auch das Tragen einer stets sauberen Bekleidung.

Das Fahrpersonal im Linienverkehr hat eine einheitliche Dienstkleidung mit erkennbarem Unternehmenslogo zu tragen.

- lange Hose oder Rock (lang oder knielang), Farbe Dunkelblau oder Dunkelgrau
- Hemd oder Bluse, Farbe Weiß und/ oder Hellblau,
- Poloshirt, Farbe Weiß oder Hellblau,
- Pullover, Farbe Blau oder Grau (mit V-Ausschnitt),
- Blouson, Farbe Dunkelblau oder Dunkelgrau
- Winterjacke, gefüttert/ Farbe Dunkelblau oder Dunkelgrau.

Das Tragen von Kopfbedeckungen ist freigestellt. Dabei sind folgende Vorgaben einzuhalten:

- Cap, einfarbig, Farbe Blau oder Grau, ohne Schriftzüge, Motive etc.
- Mütze, schlicht, einfarbig, Farbe Blau oder Grau und ohne Bommel, Schriftzüge, Motive etc.

Es ist ebenfalls zulässig, vorhandene Dienstkleidung des Verkehrsunternehmens dem Fahrpersonal bereitzustellen.

### 10.4 Verhalten während der Fahrdienstdurchführung

Die Fahrplanvorgaben sind vom Fahrpersonal und der Betriebsleitstelle des Auftragnehmers einzuhalten. Es darf grundsätzlich nicht zu früh von einer Haltestelle abgefahren werden. Bei einer Verspätung ab fünf Minuten ist die Betriebsleitstelle zu unterrichten und der Grund für die Verspätung anzugeben. Die vom Auftraggeber vorgegebenen Fahrwege dürfen nur in Störsituationen (Nichtbenutzbarkeit eines Fahrweges) und auf ausdrückliche Anweisung der Betriebsleitstelle des Auftragnehmers verlassen werden.

Vom Fahrpersonal ist eine ausgeglichene, vorausschauende Fahrweise zu gewährleisten. Zu vermeiden sind ruckartiges Anfahren und plötzliches Abbremsen (Ausnahmen können in Gefahrensituationen erforderlich sein), im Verspätungsfalle gilt der Grundsatz: Sicherheit vor Pünktlichkeit vor Wirtschaftlichkeit.

Die Fahrzeuge sind, soweit der Ein- oder Ausstieg durch Personen mit Mobilitätseinschränkung<sup>25</sup> erkennbar ist bzw. sicher vermutet werden kann oder durch Fahrgäste angefordert wird, bei der Türöffnung an Haltestellen mit der Kneeling-Funktion abzusenken. Mobilitätseingeschränkten Fahrgästen ist bei Bedarf aktiv Hilfe zu leisten. Erforderlichenfalls können andere Fahrgäste hinzugebeten werden. Andere Fahrgäste sind ggf. freundlich aufzufordern, einen Sitzplatz zugunsten von mobilitätseingeschränkten Fahrgästen bzw. Fahrgästen mit kleinen Kindern freizugeben. Soweit an den Haltestellen Aufmerksamkeitsfelder für Sehbehinderte vorhanden sind, ist grundsätzlich mit der vorderen Tür dort zu halten.

Im Falle des Ausfalls der digitalen Haltestellenansage sind die Haltestellen mit deren Namen rechtzeitig und deutlich akustisch anzukündigen. Über Änderungen im Betriebsablauf (Fahrweg, Haltestellenbedienung, Verspätungen) sind die Fahrgäste rechtzeitig und ausführlich zu informieren.

Auf den Fahrzeugen im Linienverkehr ist stets ein jeweils gültiger Fahrplan des RMV sowie die jeweils gültigen Tarifbestimmungen des RMV sowie betriebliche Anweisungen mitzuführen und diese auf Verlangen den Fahrgästen zur Einsicht auszuhandigen.

Die Nutzung von Telekommunikationseinrichtungen während der Fahrt ist auf die zur Betriebsabwicklung erforderlichen Funkkontakte beschränkt. Die Benutzung von Mobiltelefonen (zwingend mit Freisprechanlage) während der Fahrt ist ausdrücklich auf Not- und Störsituationen beschränkt.

Der Verzehr von Speisen und Getränken sowie das Rauchen während der Fahrt sind untersagt. Das Rauchen im Fahrzeug ist auch während der Pausen-, der Wende- und der Werkstattzeiten nicht gestattet. Während der Standzeiten der Fahrzeuge an den Haltestellen ist, mit Ausnahme der definierten Endhaltestellen, das Verlassen des Fahrzeuges (Ausnahme: Hilfestellung für Fahrgäste mit Mobilitätseinschränkungen) untersagt. An Haltestellen, im Bereich der Fahrgastunterstände und im Türnahbereich sowie an den Endhaltestellen ist das Rauchen in Wartehallen und im Nahbereich von Personen nicht zulässig.

Unregelmäßigkeiten und Betriebsstörungen sind vom Fahrpersonal unverzüglich an die Betriebsleitstelle zu melden. Nach den jeweiligen Möglichkeiten ist konstruktiv an der Behebung der Störung mitzuarbeiten und die Fahrgäste sind auf die Störung und ggf. abweichende Fahrtmöglichkeiten hinzuweisen. Dies gilt ausdrücklich auch für Fahrgäste, die an Haltestellen (auch in Gegenrichtung) warten.

Fehlende Fahrpläne, Beschädigungen an Haltestellen, Fahrplanmasten oder sonstigen ÖPNV-Einrichtungen sind unverzüglich vom Fahrpersonal der Betriebsleitstelle zu melden.

---

<sup>25</sup> Dazu gehören ausdrücklich auch Personen mit Kinderwagen.

---

Bei Störungen oder Belästigungen von Fahrgästen bzw. durch Fahrgäste ist, wenn nicht unmittelbar angemessene Maßnahmen (z. B. Verweisung von Personen aus dem Fahrzeug) ergriffen werden können, unverzüglich die Betriebsleitstelle, in Notfällen die Polizei zu unterrichten, möglichst unter Weiterführung des Fahrbetriebes, sofern hierdurch eine ernsthafte Gefährdung der Fahrgäste und des Fahrpersonals unwahrscheinlich ist.

## 10.5 Verhalten gegenüber Fahrgästen

Das Fahrpersonal hat sich bei der Dienstauführung, aber auch in Pausen und Dienstunterbrechungen, so zu verhalten, wie es der Dienst am Kunden, die Rücksicht auf mobilitäts- und wahrnehmungseingeschränkte Personen, die Höflichkeit gegenüber allen Fahrgästen und die Rücksicht auf andere Verkehrsteilnehmer gebieten.

Für das Fahrpersonal werden folgende Anforderungen für eine kundenorientierte Verkehrsdurchführung definiert:

- Die Fahrer haben sich gegenüber den Fahrgästen und anderen Verkehrsteilnehmern stets freundlich, zuvorkommend und hilfsbereit zu verhalten. Dies gilt insbesondere für Stress- und Eskalationssituationen (Diskussionen mit beschwerdeführenden Kunden oder anderen Verkehrsteilnehmern, Verspätungen, Störungen, Unfälle usw.).
  - Das Fahrpersonal sowie alle Mitarbeiter des Auftragnehmers haben grundsätzlich über alle Angelegenheiten, die im Zusammenhang mit der Verkehrsdurchführung stehen, Verschwiegenheit gegenüber Dritten (Institutionen und Einzelpersonen, insbesondere Fahrgästen) zu bewahren. Der Auftragnehmer belehrt dahingehend seine im gegenständlichen Verkehr eingesetzten Fahrpersonale und dokumentiert dies gegenüber dem Auftraggeber mittels einer Liste mit den Unterschriften dieser Fahrpersonale. Fahrpersonale, die diese Verschwiegenheitserklärung nicht zeichnen, dürfen im gegenständlichen Verkehr nicht eingesetzt werden. Ein Verstoß gegen diese Verschwiegenheitspflicht wird als „wichtiger Grund“ gem. Nr. 10.7 angesehen, der zu einem Austausch des Personals berechtigt.
  - Das Fahrpersonal hat die Fahrgäste in Eigeninitiative bei Fahrplanabweichungen und oder anderen Vorkommnissen, die den Streckenverlauf, Anschlussbeziehungen etc. betreffen, umgehend zu informieren.
  - Das Fahrpersonal hat besondere Rücksichtnahme auf mobilitätseingeschränkte Fahrgäste zu nehmen. Der Begriff „mobilitätseingeschränkte Fahrgäste“ betrifft dabei nicht nur Fahrgäste mit Gehbehinderung, Rollstühlen und/ oder Sehbehinderung, sondern umfasst ausdrücklich alle Personen mit Einschränkungen, welche eine eigenständige, selbstbestimmte, unabhängige und sichere Nutzung des ÖPNV nicht ermöglichen (z. B. hochbetagte Nutzer, Fahrgäste mit Gleichgewichtsstörungen, Personen mit Orientierungs- und Wahrnehmungsschwächen). Personen mit Mobilitätseinschränkungen, Personen mit Rollator sowie Personen mit Kinderwagen sind beim Ein- und Ausstieg nötigenfalls zu unterstützen.
-

- Das Fahrpersonal hat sich einer besonderen Verantwortung für Kinder und Jugendliche bewusst zu sein. Diese Verantwortung bedeutet u. a., dass Kinder und Jugendliche auch bei fehlenden Fahrausweisen nicht von der Beförderung ausgeschlossen werden dürfen, wenn dies zu einer Gefährdung oder zu einer unzumutbaren Situation für die Kinder und Jugendlichen führen kann.
- Der Einstieg der Fahrgäste an den Haltestellen erfolgt grundsätzlich durch die vordere Tür beim Fahrer. Eine Ausnahme gilt für den Zustieg mobilitätseingeschränkter Personen. Bei der Bedienung der Türen ist insbesondere auf mobilitätseingeschränkte Personen Rücksicht zu nehmen.
- Bei Fahrgästen mit Rollstühlen bzw. Kinderwagen ist die Erforderlichkeit des Ausklappens der Rampe unmissverständlich zu erfragen und diese bei Anforderung einzusetzen.
- Bei mobilitätseingeschränkten Personen genügt eine Sichtkontrolle des Fahrausweises auch auf größere Entfernung, wenn sich die betreffende Person einen Sitzplatz gesucht hat. Ein nochmaliges Aufstehen bzw. Vorkommen eines Fahrgastes mit Mobilitätseinschränkung zum Fahrerplatz ist zu vermeiden.
- Vor der Abfahrt von der Haltestelle ist das Fahrpersonal verpflichtet sich zu vergewissern, dass die eingestiegenen Fahrgäste die Möglichkeit haben, sich sicheren Halt bzw. eine Sitzmöglichkeit zu verschaffen. Auf erkennbar herannahende, im unmittelbaren Haltestellenbereich befindliche Fahrgäste ist zu warten.
- Das Fahrpersonal hat insbesondere bei Rollstuhlnutzenden auf die Möglichkeit der Befestigung und Absicherung hinzuweisen und ggf. die betreffende Person zu unterstützen. Das Fahrpersonal hat die Fahrgäste bei der Unterbringung von Sachen zu unterstützen und ggf. zu beraten. Es liegt in der Verantwortung des Fahrpersonals dafür Sorge zu tragen, dass durch mitgenommene Sachen die Sicherheit der anderen Fahrgäste nicht gefährdet wird.
- Vom Fahrpersonal ist weiterhin zu gewährleisten, dass Fahrgäste nicht durch Tiere belästigt, geschädigt oder verletzt werden. Nur in Fällen, in denen der Begleitende seiner Aufsichtspflicht über die Tiere nicht nachkommt, kann das Tier von der Beförderung ausgeschlossen werden. Es gelten die aktuellen Beförderungsbedingungen des RMV (siehe § 10 und § 11 der RMV Beförderungsbedingungen).<sup>26</sup>
- Bei Standzeiten an Endhalte- oder Zwischenstellen von größer zehn Minuten ist im Falle schlechter Witterung oder sommerlichen Temperaturen den Fahrgästen der Aufenthalt im Fahrzeug zu gewähren, soweit das Fahrpersonal dort keine gesetzlichen Pausen durchführt.

---

<sup>26</sup> <https://www.rmv.de/c/de/fahrkarten/infos-regeln/befoerederungsbedingungen-tarifbestimmungen/gemeinsame-befoerederungsbedingungen> (Zugriff: 17.05.2023)

---

- Das Fahrpersonal hat sich bei den Fahrgästen für das Entrichten der Fahrgelder bzw. das Vorzeigen des Fahrausweises zu bedanken. Bei Fragestellungen zu Fahrzeiten, Haltestellen, Anschlüssen, Tarifen oder sonstigen Informationen ist nach bestem Wissen Auskunft zu geben und ggf. über weitere Auskunftstellen zu informieren. Die Fahrgäste sind dabei auf die für sie günstigste Fahrausweisart (RMV) hinzuweisen. Bei Beschwerden von Fahrgästen ist der Name zu nennen und ggf. die Kontaktkarte des Auftraggebers auszuhändigen.
- Bei Unklarheiten bezüglich des Fahrausweises ist der jeweilige Fahrgast auf die Problematik hinzuweisen. Die Nichtanerkennung von Fahrausweisen ist nur im Falle des offensichtlichen Betruges zulässig. Ansonsten ist in Zweifelsfällen zugunsten des Fahrgastes zu entscheiden. Der Entzug des Fahrausweises ist nur dann vorzunehmen, wenn eindeutig die Betrugsabsicht unterstellt werden kann. Bei fehlenden Eintragungen in den Fahrausweisen oder beschädigten, stark verschmutzten oder sonstig nicht mehr lesbaren Fahrausweisen ist der Fahrgast zu bitten, den Mangel zu beseitigen bzw. das Kundenzentrum des Auftraggebers aufzusuchen und sich einen neuen Fahrausweis ausstellen zu lassen.
- In emotional geprägten Situationen hat sich das Fahrpersonal gegenüber Fahrgästen stets ruhig und zuvorkommend zu verhalten, den eigenen Namen zu nennen, erkennbar zuzuhören sowie nicht aggressiv zu reagieren.
- Das Rauchen in den Fahrzeugen ist für das Fahrpersonal und die Fahrgäste nicht gestattet. Der Auftragnehmer hat durch entsprechende Kennzeichnung in den Fahrzeugen darauf hinzuweisen. Bei Missachtung des Rauchverbotes müssen Fahrgäste nötigenfalls von der Beförderung ausgeschlossen werden.

## 10.6 Fahrereinweisungen und Fahrerschulungen

Vom Auftragnehmer sind mindestens viermal pro Jahr kombinierte Fahrdienstgespräche und Fahrerschulungen zur Orts-, Verkehrs- Tarif- und Fahrplankenntnis mit einer Zeitdauer von mindestens drei Stunden anzubieten und durchzuführen. Die Fahrer müssen pro Jahr mindestens an zwei Schulungen teilnehmen. Der Auftraggeber ist über die Termine jeweils zwei Wochen im Voraus zu informieren. Der Auftragnehmer weist bis spätestens eine Woche nach dem Schulungstermin, durch die Vorlage aller Teilnahmebestätigungen, die vollständige Teilnahme des Fahrpersonals an den Schulungen nach. Den Fahrpersonalen sind die Inhalte der RMV-Trainer-Schulungsunterlagen zu vermitteln. Diese Schulungsunterlagen sind kostenfrei auf der „Tarif & Vertrieb-Infoplattform“ des RMV erhältlich.

Der Auftraggeber behält sich das Recht der Teilnahme an den Schulungen vor. Die kombinierten Fahrdienstgespräche und Fahrerschulungen sind zu protokollieren (insbesondere Anmerkungen und Hinweise des Fahrpersonals). Dem Auftraggeber ist spätestens nach vier Wochen das Protokoll zu übersenden.

Mit den Fahrern sind mindestens einmal pro Jahr Trainingsmaßnahmen zur Bewältigung von Konfliktsituationen (z. B. Belästigung von Fahrgästen durch andere Fahrgäste) durchzuführen.

---

In der Verantwortung des Auftragnehmers liegt weiterhin die regelmäßige Einweisung des Fahrpersonals zur Sicherung der Qualitätsvorgaben und zur hochwertigen Durchführung des Linienverkehrs (z. B.: Das Fahrpersonal hat sich einer besonderen Verantwortung für Kinder und Jugendliche bewusst zu sein. Diese Verantwortung bedeutet u. a., dass Kinder und Jugendliche auch bei fehlenden Fahrausweisen nicht von der Beförderung ausgeschlossen werden, wenn dies zu einer Gefährdung oder zu einer unzumutbaren Situation für die Kinder und Jugendlichen führen kann. Verhalten gegenüber Fahrgästen, Probleme in der Durchführung des Betriebs, etc.). Das Fahrpersonal ist unverzüglich umfassend über Änderungen (Fahrplanprogramm, Tarife, Vertrieb etc.) zu unterrichten. Es wird dazu davon ausgegangen, dass der Auftragnehmer zusätzlich zu den definierten Schulungen regelmäßig Dienstbesprechungen oder Personalrunden durchführt.

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.
- Kneeling-Nutzung bei Bedarf (Rollatoren, Rollstühle).
- Ein-/ Ausstiegshilfe bei mobilitätseingeschränkten Personen (insbesondere Ausklappen der Rollstuhlrampe).

Sofern der Auftraggeber der Ansicht ist, dass keine ausreichende Schulung der Fahrer vorgenommen wurde, hat er das Recht, eine erneute interne oder eine externe Nachschulung auf Kosten des Auftragnehmers durchführen zu lassen. Der Auftragnehmer stellt sein Fahrpersonal hierzu unentgeltlich frei und trägt bei externen Schulungen dessen Fahrtkosten. Der Auftragnehmer hat die entsprechenden Mitarbeiter freizustellen. Als Messwert wird festgelegt, dass drei Beschwerden zum selben Sachverhalt innerhalb von einem Monat eine Nachschulung rechtfertigt.

## **10.7 Austausch von Personal**

Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes kann der Auftraggeber Fahrer ablehnen und den (weiteren) Einsatz dieses Fahrpersonals für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen (erforderlichenfalls auch mit sofortiger Wirkung) untersagen oder den Einsatz dieses Fahrpersonals auf einer anderen Linie anordnen.

---



Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn dem Auftraggeber – unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen – die Fortsetzung des Einsatzes des betreffenden Fahrpersonals nicht zugemutet werden kann. In die Abwägung einzustellen ist u. a. auch die Möglichkeit des Auftragnehmers, das betroffene Fahrpersonal anderweitig in seinem Unternehmen einzusetzen.

Ein wichtiger Grund, dessen tatbestandliches Vorliegen in jedem Einzelfall aufgrund einer gesicherten, auf objektiven Erkenntnissen zu stützenden Entscheidungsgrundlage durch den Auftraggeber festzustellen ist, kann insbesondere z. B. gegeben sein, wenn

- in dieser Leistungsbeschreibung genannte Anforderungen an das Fahrpersonal wiederholt oder in anderer Weise in wesentlicher Form nicht erfüllt werden,
- anderweitige Pflichtverstöße in grober und/ oder wiederholter Form gegen vertragliche und/ oder gesetzliche Vorgaben vorliegen,
- wiederholte Nichtbeachtung von vorgegebenen Anschlussbeziehungen,
- wiederholtes ungebührliches/ unangemessenes Verhalten gegenüber den Fahrgästen zu verzeichnen ist,
- bzgl. des Fahrers wiederholte berechtigte, einen weiteren Einsatz nicht mehr zumutbar erscheinende Kundenbeschwerden eingehen.

Vor der Entscheidung über die Ablehnung hat der Auftraggeber den Auftragnehmer anzuhören und diesem die Gelegenheit zur Klärung des Sachverhalts mit dem betreffenden Fahrpersonal zu geben, es sei denn, dass aufgrund der Eigenart des wichtigen Grundes ein unverzügliches Abberufen des Fahrers/ der Fahrerin objektiv erforderlich erscheint.

## 10.8 Sozialstandards

Der Auftragnehmer stellt dem Fahrpersonal kostenfrei Pausenräume zur Verfügung, die sanitäre Anlagen beinhalten. Die Dienstpläne sind so zu gestalten, dass in Diensten mit einer Arbeitszeit von mindestens sechs Stunden das Fahrpersonal eine Pause in einem Pausenraum mit sanitären Anlagen verbringen kann.

Die Einhaltung der Lenk- und Ruhezeiten ist vom Fahrpersonal durch das lückenlose Führen der Fahrerkarte zu dokumentieren.

---

## 11 Hinweise zur Kalkulation

Die Bieter haben ihren Angebotspreis für die nach der Leistungsbeschreibung zu erbringenden Leistungen als **Nettopreis** (d. h. ohne Umsatzsteuer) zu kalkulieren. Die Preise sind für **ein Betriebsjahr** zu kalkulieren.

Die der Vergütung zugrunde gelegten Leistungswerte „**Fahrplankilometer**“ und „**Fahrplanstunden**“ beziehen sich ausschließlich auf die fahrplanmäßigen Fahrten zur Personenbeförderung. Es handelt es sich ausdrücklich nicht um Fahrereinsatzstunden bzw. Fahrzeugkilometer. In den Fahrplankilometern sind die Ein- und Ausrückfahrten sowie Umsetzfahrten nicht enthalten.

Der vom Bieter angebotene Preis für die Durchführung der Betriebsleistungen im Linienbündel „MTK-West“ im Main-Taunus-Kreis ermittelt sich aus folgenden **Kostenbestandteilen**.

<b>A</b>	<b>Fixkosten, z. B. für Verwaltung, Betriebshof, Nebenleistungen und Fahrzeugabstellung</b> sämtliche Kosten, die nicht den Preisbestandteilen B bis D zuzuordnen sind, inkl. Wagnis und Gewinn; über gesamte Laufzeit unverändert
<b>B</b>	<b>Fahrzeugfixkosten (pro Fahrzeugtyp)</b> kalkulierte Kosten für Abschreibung, Verzinsung, Versicherung und Reinigung der Fahrzeuge sowie für Wartungs- und Instandhaltungskosten (einschl. Reserve- und Ersatzfahrzeuge)
<b>C</b>	<b>Variable fahrleistungsbezogene Kosten</b> kalkulierte Kosten für Kraftstoffe, Schmierstoffe, Reifen, Ersatz- und Verschleißteile
<b>D</b>	<b>Variable fahrzeitbezogene Kosten</b> kalkulierte Kosten für Fahrpersonal
<b>E</b>	<b>Fixkosten zur Einrichtung des Verkehrs</b> einmalige Vergütung zum Betriebsbeginn

Die kalkulierten Preise für die fünf Kostenbestandteile sind vom Bieter in der **Kalkulationstabelle** (Excel) einzutragen. Dazu sind folgende Vorgaben zu beachten:

- Vom Bieter sind ausschließlich die entsprechend gekennzeichneten, gelb hinterlegten Felder auszufüllen. Die Kalkulationstabelle ist vollständig auszufüllen.
- Alle Kostenwerte sind Netto, ohne Mehrwertsteuer, zu kalkulieren.
- Alle Preisangaben sind in Euro, kaufmännisch gerundet auf volle Cent, d. h. mit zwei Stellen nach dem Komma, anzugeben.

- Fallen für einen Preisbestandteil keine Kosten an, ist dies eindeutig, z. B. durch die Eintragung einer „0“ oder eines Striches, kenntlich zu machen.
- Die Tabellen dürfen vom Bieter nicht verändert werden.

Für den **Kostenbestandteil C** haben die Bieter aus ihrer Umlaufplanung die Leistungsmengen für die einzelnen Fahrzeugkategorien (Gb, Bn und Mb) für ein Normjahr zu ermitteln. Die Bieter können entsprechend der Regelungen in Nr. 9.2 der Leistungsbeschreibung ihren Fahrzeugeinsatz spezifisch planen. Die Summe der jeweiligen Jahresfahrleistungen der drei Kategorien muss der Gesamtsumme des Linienbündels von 1,328 Mio. Fahrplan-km entsprechen.

### **Ermittlung des Wertungspreises „Busverkehr“**

Maßgebend für die Wertung der Angebote ist der **Wertungspreis (WP)**. Dieser wird berechnet aus

- den **Gesamtkosten (GK)** für die nach der Leistungsbeschreibung für ein Betriebsjahr geschuldeten Betriebsleistungen (der Kostenbestandteil E geht mit 10 % ein) sowie
- der in der Vertragslaufzeit zu **erwartenden Preisfortschreibung** für die Kostenbestandteile C und D.

Da für den Zeitraum des Auftrages Preissteigerungen bei den Preisbestandteilen C und D zu erwarten sind, die aus heutiger Sicht jedoch nicht bezifferbar sind, erfolgt eine Berücksichtigung der zu erwartenden Preisfortschreibung im Wertungspreis.

Für den Wertungspreis wird unterstellt, dass die Summe der Preisbestandteile C und D im Mittelwert der Vertragslaufzeit um 15 Prozent über dem Niveau des Angebotspreises liegen wird. Daher wird für den Wertungspreis ein Aufschlag von 15 Prozent auf die Summe der Preisbestandteile C und D der einzelnen Angebote vorgenommen.

Damit ermittelt sich der **Wertungspreis** wie folgt:

$$\text{WP} = \text{GK} + (0,15 \times \text{Preisbestandteil C}) + (0,15 \times \text{Preisbestandteil D})$$