

Main-Taunus-Kreis

**Vorabbekanntmachung
Vergabe Linienbündel
„MTK-Ost“ und „MTK-Süd“**

**Ergänzendes Dokument im Rahmen der
Vorabbekanntmachung nach Art. 7 Abs. 2
Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 gemäß § 8a
Abs. 2 i. V. m. § 13 Abs. 2a
Personenbeförderungsgesetz**

Februar 2025

Main-Taunus-Kreis

**Vorabbekanntmachung
Vergabe Linienbündel
„MTK-Ost“ und „MTK-Süd“**

**Ergänzendes Dokument im Rahmen der
Vorabbekanntmachung nach Art. 7 Abs. 2
Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 gemäß
§ 8a Abs. 2 i. V. m. § 13 Abs. 2a
Personenbeförderungsgesetz**

Aufgabenträger:

Main-Taunus-Kreis - Der Kreisausschuss

Am Kreishaus 1 – 5
65719 Hofheim am Taunus

Zuständige Behörde und Auftraggeber:

MTV Main-Taunus-Verkehrsgesellschaft mbH

Am Untertor 6
65719 Hofheim am Taunus

Inhalt:

1	Erläuterungen zum Dokument.....	1
2	Leistungsumfang und Leistungsänderungen	2
2.1	Beschreibung der Linienbündel „MTK-Ost“ und „MTK-Süd“	2
2.2	Angebotsänderungen innerhalb der ÖDA-Laufzeit	5
3	Fahrzeuge	6
3.1	Antriebstechnologie.....	6
3.2	Anforderungen	6
3.3	Ersatzfahrzeuge.....	10
4	Qualität, Betrieb und Störfallmanagement	11
4.1	Gewährleistung des Betriebes und Einhaltung des Fahrplans	11
4.2	Leistungsanpassungen in Folge kurzfristig eingetretener Ereignisse...	13
4.3	Qualität Haltestellen.....	14
4.4	Qualität Fahrpersonal	15
5	Tarifanwendung, Verkaufsgeräte und Vertriebsvorgaben	17
6	Sonstige Pflichten des Verkehrsunternehmens	18
6.1	Betriebsstätte/ Betriebsleitstelle	18
6.2	Betriebsleitsystem (ITCS)	18
6.3	Qualitätsmanagementsystem (QMS)	18
6.4	Kunden- und Beschwerdemanagement.....	19
7	Sozialstandards.....	20
8	Anlagen	21

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

1 Erläuterungen zum Dokument

Die MTV Main-Taunus-Verkehrsgesellschaft mbH beabsichtigt, mit Wirkung zum **13.12.2026** für 10 Jahre bis zum Fahrplanwechsel 12/ 2036 für den gesamten Linienverkehr (inkl. Bedarfsverkehre, hier als AST-Verkehr¹) in den **Linienbündeln „MTK-Ost“ und „MTK-Süd“** (siehe Kapitel 2.1) die wettbewerbliche Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags (ÖDA) von öffentlichen Personenverkehrsdiensten vorzunehmen.

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

Die Vorabbekanntmachung verweist diesbezüglich gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG auf dieses Dokument. In diesem Dokument werden Anforderungen festgelegt, die mit dem öffentlichen Dienstleistungsauftrag verbunden sein werden und die nach Maßgabe von § 13 Abs. 2a Sätze 2 ff. PBefG zur Ablehnung eines hiervon abweichenden eigenwirtschaftlichen Antrags führen können. Die genannten Anforderungen gelten für die gesamte Laufzeit des ÖDA. Der ÖDA wird Regelungen beinhalten, aufgrund derer der Auftraggeber zur Änderung von Anforderungen in dem im ÖDA bestimmten Rahmen berechtigt ist.

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

¹ AST: Anruf-Sammeltaxi

2 Leistungsumfang und Leistungsänderungen

2.1 Beschreibung der Linienbündel „MTK-Ost“ und „MTK-Süd“

Die zur Vergabe anstehenden Verkehrsleistungen umfassen die Durchführung von Linienverkehr im Buspersonennahverkehr (fester Linienverkehr und Bedarfsverkehr) im Bereich des Main-Taunus-Kreises in den Linienbündeln „MTK-Ost“ und „MTK-Süd“.

- **Linienbündel „MTK-Ost“**

Das Linienbündel „MTK-Ost“ dient zur Verbindung zwischen dem östlichen Kreisgebiet und der Kreisstadt Hofheim am Taunus mit Verknüpfungen an den zentralen Schienenknoten in Bad Soden am Taunus und in Hofheim am Taunus.

Die Linien 803 und 814, welche bis zum (einschließlich) 12.12.2026 Bestandteil des Linienbündels „MTK-West“ sind, werden mit dieser Vergabe Bestandteil des Linienbündels „MTK-Ost“.

- **Linienbündel „MTK-Süd“**

Das Linienbündel „MTK-Süd“ dient zur Erschließung des südlichen Kreisgebietes und beinhaltet neben den Lokalbuslinien die Stadtverkehrslinien in Hofheim am Taunus, Flörsheim am Main und Hattersheim am Main sowie ergänzende schulbezogene Fahrtangebote.

Die Linien 810 und 812, welche bis zum (einschließlich) 12.12.2026 Bestandteil des Linienbündels „MTK-Ost“ sind, werden mit dieser Vergabe Bestandteil des Linienbündels „MTK-Süd“.

Die Linien mit Linienverkehr beinhalten teilweise AST-Fahrten (MTK-Ost und MTK-Süd). Reine AST-Linien (MTK-Ost und MTK-Süd) sowie eine Anschluss-Sammeltaxi-Linie (MTK-Süd) ergänzen in den Linienbündeln das Angebot.

Die Anforderungen an die Linienverkehre ergeben sich im Einzelnen aus Anlage 1.

Der On-Demand-Verkehr (ODV) „Colibri“ ist nicht Bestandteil der Linienbündel „MTK-Ost“ und „MTK-Süd“ und wird separat vergeben. Dies betrifft vorhandene ODV oder auch zukünftig vom Aufgabenträger geplante ODV. Der Auftraggeber behält sich zudem ausdrücklich vor, die in den Linienbündel „MTK-Ost“ und „MTK-Süd“ enthaltenen AST-Verkehre während der Laufzeit abzubestellen und als Ersatz außerhalb dieser Vergabe zu vergeben.

Der Auftraggeber behält sich vor, bei der wettbewerblichen Vergabe die Linienbündel, die jeweils für sich eine Gesamtleistung i. S. v. § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG darstellen, in verschiedene Lose aufzuteilen.

Zum Gegenstand der wettbewerblichen Vergabe gehören zum gegenwärtigen Stand, der zu Beginn der in Rede stehenden ÖDA umgesetzt werden soll, nachfolgend aufgeführte Linien. Aufgrund der Leistungsänderungsregelungen innerhalb der beabsichtigten ÖDA-Vergaben können diese Linien verändert werden, insbesondere hinsichtlich ihres Verlaufs/ Linienführung, sie können eingekürzt oder verlängert werden, Linien können durch Ab-, Um- und Zubestellrechte ggf. entfallen oder durch neue Linien bzw. andere Verkehrsangebote jeweils innerhalb des vom Linienbündel abgedeckten Bediengebiets ersetzt werden. Vorbehaltlich dieser Änderungsrechte (vgl. Kap. 2.2) sind zum gegenwärtigen Stand die folgenden Verkehrsdienste gemäß der nachstehend beschriebenen Anforderungen zu erbringen:

Linienbündel „MTK-Ost“	
Linie	Linienführung
252	Weißkirchen – Steinbach – Niederhöchstadt – Eschborn
803	Königstein Stadtmitte – Bad Soden – Sulzbach MTZ
810A	Bad Soden – Eschborn
813	Eschborn Südbahnhof – Eschborn Gewerbegebiet Süd
814	Niederhofheim Höchster Straße – Sulzbach MTZ
825 AST	Eschborn Nord – Süd
Insgesamt umfasst zum oben genannten Stand die Leistung der festen Linienverkehre im Linienbündel „MTK-Ost“ rund 0,61 Mio. Fahrplankilometer und zusätzlich max. rund 74.000 Besetzt-km im AST-Verkehr bei voller Inanspruchnahme.	
Linienbündel „MTK-Süd“	
Linie	Linienführung
401	Hofheim Bf. – Finanzamt – Krankenhaus – Hofheim Bf.
402	Hofheim Bf. – Marxheim Bürgerhaus – Hofheim Bf.
403	Wildsachsen – Langenhain – Hofheim Bf.
405	Hofheim Bf. – Marxheim Landratsamt – Hofheim Bf.
406	Wildsachsen/Wallau – Hofheim – Kriftel
807	Wicker – Hochheim (Heinrich-von-Brentano-Schule)
808	Kriftel Friedhof – Hofheim – Münster Eichendorff-Schule
809	Hochheim Bf. – Flörsheim – Hofheim Bf.
810	Hofheim Bf. – Kriftel – Sulzbach MTZ – Eschborn – Schwalbach/Limes Bahnhof
812	Hofheim Bf. – Liederbach – Bad Soden – Schwalbach Limes Bahnhof
817	Diedenbergen – Wallau – Massenheim – Wicker – Flörsheim
818 AST	Falkenberg – Flörsheim
819	Weilbach – Wicker – Flörsheim

820	Eddersheim Bf./Regionalpark Weilbach – Wicker – Flörsheim
821	Hattersheim Bahnhof Süd – Kastengrund
831	(H.-Böll-Sch./Dürerstr. –) Hattersh. Bhf Süd – Südring – Frankfurter Str. – Bhf Nord (– H.-Böll-Sch./Dürerstr.)
832	Hattersheim Bf Nord – H.-Böll-Schule/Dürerstr. – Goethestraße – Bahnhof Nord (– Bahnhof Süd)
833	Okriftel Mühlgraben – Hattersheim Bf. Süd
834	Eddersheim Bf. – Okriftel – Hattersheim – Hofheim Bf.
835 AST	Hattersheim – Hofheim – Kriftel
836	Anschluss-Sammeltaxi Hattersheim und Eddersheim
837 AST	Hattersheim – Frankfurt Sindlingen – Okriftel
46 AST	Wallau – Massenheim – Hochheim/ Wicker
Insgesamt umfasst zum oben genannten Stand die Leistung der festen Linienverkehre rund 1,68 Mio. Fahrplankilometer und zusätzlich max. rund 120.000 Fahrplan-km im AST-Verkehr bei voller Inanspruchnahme.	

Der Umfang der zu erbringenden Verkehrsleistungen kann sich aufgrund der Leistungsänderungsregelungen in den im ÖDA jeweils bestimmten Rahmen verändern (vgl. Kap. 2.2). Die in den beiden Linienbündeln zu erbringenden Verkehrsleistungen umfassen zum oben genannten Stand die Fahrpläne gemäß Anlage 1. Das Bedienungsangebot muss je Verkehrstag mindestens die in der Anlage 1 aufgeführten Fahrpläne umfassen.

Die Sicherstellung des Schulverkehrs ist jederzeit zu gewährleisten. Jetzt nicht vorhersehbare Entwicklungen, wie insbesondere über Standorte der Schulen, veränderte Unterrichtszeiten (z. B. auch Umstellung auf Ganztagschule) oder deutlich veränderte Schülerzahlen oder andere nicht vorhersehbare Umstände können ein Abweichen vom Angebotsumfang nach unten rechtfertigen, aber auch eine Ausweitung des Angebots erfordern.

Soweit in diesem Dokument nichts anderes geregelt ist, finden auf die Verkehrsleistungen die Regelungen der jeweils geltenden gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des Rhein-Main-Verkehrsverbands (RMV) Anwendung (siehe Kap. 5).

Abweichende Fahrplangestaltung zu Ferienbeginn und Zeugnisausgabe

Abweichend von den in Anlage 1 dargestellten Fahrplänen hat das Verkehrsunternehmen am ersten Unterrichtstag des Schuljahres, am letzten Unterrichtstag vor dem jeweiligen Ferienbeginn und am letzten Unterrichtstag des Schuljahres sowie an Schultagen mit „hitzefrei“ oder extremen Wetterlagen wie z. B. Glatteis, sein Fahrplanangebot eigenverantwortlich der durch ggf. vorzeitigen Schulschluss veränderten Nachfrage anzugleichen. Dabei müssen jedoch die Fahrten des regulären Fahrplans (Regelfahrten) zum sonstigen Schulschluss bedient werden.

Hierzu kann das Verkehrsunternehmen in Abstimmung mit den betroffenen Schulen die Durchführung von Fahrten hinsichtlich ihrer Fahrtrage und Kapazität den Notwendigkeiten der Schülerbeförderung nach vorheriger Abstimmung mit dem Auftraggeber anpassen. Die abgestimmten Fahrpläne sind dem Auftraggeber zur Kenntnis vorzulegen. Die Abweichungen vom Regelfahrplan sind in den zu genehmigenden Fahrplänen entsprechend zu kennzeichnen.

Der ÖDA wird ggf. weitergehende Regelungen zu Abstimmungspflichten des Verkehrsunternehmens mit dem Auftraggeber im Hinblick auf abweichende Fahrplangestaltungen enthalten.

2.2 Angebotsänderungen innerhalb der ÖDA-Laufzeit

In der Laufzeit des ÖDA wird es im Linienbündel „MTK-Süd“ mit der Umsetzung des Bahnprojektes „Wallauer Spange“², zu umfassenden Auswirkungen auf die ausgeschriebenen Buslinien kommen. Die Buslinien im südwestlichen Kreisgebiet werden vsl. 2028 umfassend auf den Verknüpfungspunkt am Haltepunkt „Wallau/ Delkenheim“ ausgerichtet.

Im Linienbündel „MTK-Ost“ wird in der Laufzeit der Genehmigung die sog „Regionaltangente West“ (RTW)³ realisiert. Auch dieses Schienenverkehrsprojekt wird umfassende Änderungen im Busnetz nach sich ziehen.

Die in diesem Zusammenhang von den beteiligten Aufgabenträgern bzw. Aufgabenträgerorganisationen geplanten Änderungen im Liniennetz und Fahrplanangebot müssen zwingend seitens des Verkehrsunternehmens umgesetzt werden. Die in Anlage 1 angegebenen Anschlussbeziehungen sind auch bei Veränderungen auf anderen Buslinien weiterhin sicherzustellen, die ebenfalls Veränderungen im Fahrplan erforderlich machen.

Der ÖDA wird weiterhin Leistungsänderungsregelungen beinhalten, wonach das Verkehrsangebot auf Verlangen des Auftraggebers oder unter Berücksichtigung des Nahverkehrsplans innerhalb eines im ÖDA festgelegten Veränderungskorridors auch durch den Betreiber selbst an sich ändernde Verkehrsbedürfnisse, eine geänderte Nahverkehrsplanung oder andere veränderte Umstände wie z. B. technische Entwicklungen, Belange des Umwelt- oder Klimaschutzes o. a. anzupassen ist. Die Leistungsänderungen können auch zusätzliche Linien, Fahrten bzw. Verstärkerfahrten beinhalten.

Vorbehaltlich solcher Angebotsänderungen ist das Leistungsangebot insgesamt im Umfang (km, Anzahl eingesetzter Busse, Fahrpersonalstunden) gemäß den Fahrplänen (siehe Anlage 1) über die gesamte ÖDA-Laufzeit vorzuhalten.

² weitergehende Informationen zum Projekt siehe <https://www.wallauer-spange.de/>

³ weitergehende Informationen zum Projekt siehe <https://www.regionaltangente-west.de/>

3 Fahrzeuge

Der ÖDA wird insbesondere unter den Aspekten der Umweltqualität des ÖPNV, im Interesse der Barrierefreiheit sowie mit dem Qualitätsziel des Fahrgastkomforts Anforderungen an die einzusetzenden Fahrzeuge vorgeben:

3.1 Antriebstechnologie

Der Auftraggeber beabsichtigt, im Rahmen des ÖDA, für den Fahrzeugeinsatz eine Antriebstechnologie unter Berücksichtigung der Regelungen des Saubere-Fahrzeuge-Beschaffungs-Gesetzes (SaubFahrzeugBeschG) vorzugeben:

- **Linienbündel „MTK-Süd“:** Einsatz von bis zu 25 Standardlinienbussen mit Batterieantrieb (Hinweis: Es ist von Seiten des Auftraggebers beabsichtigt, im Rahmen des ÖDA die entsprechende Infrastruktur nebst Fläche für die Ladung der Busse dem Auftragnehmer beizustellen; eine Beistellung von Fahrzeugen durch den Auftraggeber ist nicht vorgesehen). Im ÖDA wird die Anzahl der insgesamt erforderlichen Busse, neben Bussen mit Batterieantrieb vsl. auch Standardlinienbusse mit Dieselantrieb (Busse der Klasse M3 der Klasse I und/ oder Busse Klasse M3 der Klasse II), präzisiert.
- **Linienbündel „MTK-Ost“:** Einsatz von saubereren Fahrzeugen entsprechend SaubFahrzeugBeschG. Die Anzahl der entsprechenden Fahrzeuge wird im ÖDA präzisiert (Hinweis: eine Beistellung von Infrastruktur oder Fahrzeugen durch den Auftraggeber ist nicht vorgesehen). Im ÖDA wird die Anzahl der insgesamt erforderlichen Busse, vsl. auch Standardlinienbusse mit Dieselantrieb (Busse der Klasse M3 der Klasse I und/ oder Busse Klasse M3 der Klasse II), präzisiert.

3.2 Anforderungen

An die Fahrzeuge werden die Vergabeunterlagen folgende Anforderungen vorsehen:

- Wesentliche Anforderungen im Sinne der Barrierefreiheit sind in Anlage 2.1 definiert.
- Die Ausstattung der eingesetzten Fahrzeuge unterliegt verbindlichen Mindestanforderungen, die in der Anlage 2.1 „Mindestanforderungen an die Fahrzeuge“ näher definiert sind. Das Verkehrsunternehmen setzt ausschließlich Fahrzeuge ein, die diesen Mindestanforderungen entsprechen. Der Einsatz von Fahrzeugen mit größeren Kapazitäten ist zugelassen, sofern das Verkehrsunternehmen eine ordnungs- und fahrplangemäße Befahrung des entsprechenden Linienweges gewährleisten kann.
- Die Fahrzeuge mit emissionsfreiem Antrieb müssen den Anforderungen eines Standardlinienbusses entsprechen (vgl. Anlage 2.1 „Mindestanforderungen an die Fahrzeuge“).

- Der Linienbusverkehr ist mit geeigneten (Topographie, Kapazität) Fahrzeugen durchzuführen. Die Fahrzeuge müssen über eine angemessene Motorleistung entsprechend den topographischen und betrieblichen Gegebenheiten sowie den Fahrplanvorgaben verfügen. Der Auftraggeber übernimmt keine Garantie, dass die Straßen der Linienführungen mit den vom Verkehrsunternehmen ggf. vorgesehenen Bussen durchgängig befahrbar sind.
- Das Verkehrsunternehmen ist verantwortlich für die Befahrbarkeit der Strecken mit den von ihm ausgewählten Fahrzeugen. Der Auftraggeber empfiehlt, sich vor Betriebsaufnahme mit örtlichen Gegebenheiten vertraut zu machen. Fahrzeuge, deren Abmessungen über den Werten eines Standardlinienbusses liegen, dürfen nur dann eingesetzt werden, wenn eine ordnungs- und fahrplanmäßige Befahrung der Strecken vom Verkehrsunternehmen gewährleistet werden kann.
- Für die nachfolgend genannten Linien sind folgende Anforderungen zwingend umzusetzen:
 - **Bahnhof Bad Soden am Taunus:** Der Bahnhof Bad Soden am Taunus ist nicht mit Gelenkbussen befahrbar.

Betrifft Linienbündel „MTK-Ost“

- **Die Linie 803** ist aufgrund der Befahrbarkeit der Haltestelle „Wohnstift Augustinum“) **zwingend** mit Fahrzeugtyp **Midibus** zu bedienen.
- **Linie 252:** zwingender Einsatz von Gelenkbussen (Fahrten siehe Anlage 1 „Fahrpläne“ gelbe Markierung)

Betrifft Linienbündel „MTK-Süd“

- **Linie 812:** Im Winterhalbjahr ist jeweils ab 01.10. bis zum Beginn der Osterferien des nachfolgenden Jahres ein Gelenkbus einzusetzen (Fahrten siehe Anlage 1 „Fahrpläne“ gelbe Markierung)
- 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.
- Alle technischen Anlagen, wie z. B. RBL/ Kommunikationsmöglichkeiten, Tür-Automatik, Zielanzeige, Sprachspeicher, Funkanlage, Fahrscheindrucker, Lautsprecheranlage, Haltewunschtaaste, Sprachspeicher, und „Wagen hält“ - Anzeige, müssen stets funktionstüchtig und einsatzbereit sein. Bei Defekt erfolgt ein zügiger Austausch des Gerätes oder Fahrzeuges – spätestens jedoch bis zum Folgetag nach Bekanntwerden des Schadens.

Kapazitäten

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

Umweltstandards

- Es werden, soweit im ÖDA nicht der Einsatz von emissionsfreien und/ oder sauberen Fahrzeugen vorgegeben ist, nur Fahrzeuge mit im Anschaffungsjahr geltenden europäischen Emissionsnorm eingesetzt, mindestens EURO VI. Der Auftraggeber wird im ÖDA ggf. Übergangsfristen mit Zulassung von Fahrzeugen mit geringeren EURO-Normen festlegen.

Gestaltungsvorgaben

- Der Auftraggeber beabsichtigt, im Rahmen des ÖDA ein einheitliches Corporate Design für die Fahrzeuge vorzugeben. Das Fahrzeugdesign ist gemäß den Vorgaben des Auftraggebers (siehe Anlage 2.2) umzusetzen. Der Auftraggeber behält sich vor, die Fahrzeuge vor Inbetriebnahme selbst zu folieren. Hierzu sind die Fahrzeuge durch das Verkehrsunternehmen rechtzeitig vor Betriebsaufnahme zur Verfügung zu stellen.
- Das Innendesign wird im Sinne der Vorgaben zur Barrierefreiheit umgesetzt. (siehe Anlage 2.1 „Mindestanforderungen an die Fahrzeuge“). Die Anzahl der Sitzplätze richtet sich nach den VDV Mindest-Vorgaben. Es wird im Sinne der Barrierefreiheit auf die Anlagen „Barrierefreiheit-Entscheider“ und „Barrierefreiheit-Planer 3“ hingewiesen.
- Haltewunschtasten müssen stets funktionsfähig, im Fahrgastraum gut erreichbar und kontrastreich ausgeführt sein, damit die Erkennbarkeit für sehbehinderte Fahrgäste gegeben ist (vgl. Anlage 2.1 „Mindestanforderungen an die Fahrzeuge“). Für mobilitätseingeschränkte Personen (insbesondere Rollstuhlnutzende, gehbehinderte oder kleinwüchsige Fahrgäste) müssen die Haltewunschtasten leicht erreichbar sein; dies gilt auch für die Taster im Bereich der Sondernutzungsfläche.

Anforderungen zur Sauberkeit

Der ÖDA wird mit folgenden Anforderungen verbunden sein:

- Die Fahrzeuge haben stets ein gepflegtes Erscheinungsbild aufzuweisen. Im Falle starker Verschmutzungen (außen und innen) sind die Fahrzeuge vor dem Einsatz vollständig zu waschen bzw. zu reinigen.

- Die Sitze sind nicht zerrissen oder aufgeschlitzt, sauber, fleckenfrei, frei von klebrigen Rückständen und Schmierereien, trocken und frei von färbenden Mitteln zu halten.
- Grobe Verunreinigungen während des Betriebes (anstößige, ekelerregende Verunreinigungen) sowie Verunreinigungen, die das Betreten des Fahrzeuges oder die Benutzung der Sitze beeinträchtigen (z. B. ausgelaufene Getränke) sind unverzüglich, mindestens innerhalb von zwei Stunden, zu entfernen. Grobmüll (z. B. Zeitungen, leere Flaschen oder Dosen) ist unverzüglich zu entfernen.
- Für die Außenreinigung ist eine vollständig automatische Wascheinrichtung zu verwenden. Handwaschanlagen sind nicht ausreichend und somit nicht zulässig.
- Zur Innenreinigung zählt auch die Reinigung aller Sitzpolster. Diese hat in der Regel monatlich zu erfolgen, bei schwerer Verunreinigung (grober Schmutz, Erbrochenes oder Vergleichbares) unmittelbar sofort. Alternativ ist ein solches Fahrzeug unmittelbar gegen ein sauberes Fahrzeug zu tauschen.
- Die Häufigkeit der Reinigungsintervalle (außen und innen) richtet sich nach den jeweiligen Witterungsverhältnissen und etwaigen Vorkommnissen im Betriebsablauf. Bei feuchter sowie nasser Wetterlage hat die vollständige Reinigung (außen & innen) grundsätzlich vor dem nächsten Einsatz des Fahrzeugs zu erfolgen. Bei trockener Wetterlage wird, je nach vorhandenem Verschmutzungsstatus, ein Reinigungsintervall von drei bis fünf Tagen für die Außenreinigung und täglich für die Innenreinigung als ausreichend betrachtet.
- Fußboden, Seiten- und Stirnwände und Decke sind stets sauber, fleckenfrei, frei von klebrigen Rückständen und Schmierereien zu halten.
- Lüftung und Klimaanlage sind mindestens in einem Reinigungsintervall von einem Jahr vollständig zu reinigen. Dies schließt alle Leitungen und Filterelemente wie z. B. die Auslässe in den Dachvouten des Innenraums ein. Dies ist dem Auftraggeber mittels Reinigungsprotokollen (unleserliche Handschrift wird nicht akzeptiert) und/ oder eines Reinigungsvertrages mit einem Dritten nachzuweisen.
- Fahrzeuginnenraumreinigung insbesondere in den Wintermonaten sowie im Pandemiefall: Der Fahrzeuginnenraum inklusiver aller technischen Anlagen und Öffnungen (z. B. Klimaanlage und Lüftungsklappen) sind mit geeignetem Gerät oder durch einen professionellen Dritten zusätzlich zu desinfizieren. Das Intervall muss mindestens einmal pro Monat, im Fall von Pandemiesituationen täglich, im Fall von drohenden Pandemiesituationen sowie von November bis einschließlich März einmal pro Woche betragen. Die Eignung eines beauftragten Dritten ist dem Auftraggeber rechtzeitig vorher nachzuweisen.
- Beschädigungen sind binnen fünf Werktagen zu beseitigen. Größere Beschädigungen sind unverzüglich zu beseitigen, wobei die Reparaturzeit sowie die zu erwartende Fertigstellung der Reparatur mit den Auftraggebern umgehend abzustimmen ist. Die Abgrenzung zwischen Beschädigung und größerer Beschädigung wird im ÖDA beschrieben.

- Müllbehälter sind mindestens als 10 Liter-Ausführung im Fahrzeug vorzuhalten. Idealerweise im Bereich der hinteren Ausstiegstüren. Sie müssen aus Metall und flüssigkeitsundurchlässig sein. Sie sind mindestens einmal pro Tag zu leeren und dürfen zu keinem Zeitpunkt überfüllt sein sowie frei von übelriechenden Rückständen zu halten.
- 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.

Technische Ausstattung

- Der Auftraggeber behält sich im Rahmen des ÖDA vor, die Fahrzeuge des Verkehrsunternehmens im Busverkehr auf seine Kosten mit zusätzlichen technischen Geräten (z.B. Vertriebstechik, automatische Fahrgasterfassungsgeräte, TFT-Bildschirme für Innenwerbung, etc.) oder sonstige Ausstattungen (z. B. Fahrradträger, etc.) auszustatten. Das Verkehrsunternehmen stellt die Fahrzeuge für die Zeit des Einbaus zur Verfügung und gewährt dem 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 das Verkehrsunternehmen. (vgl. Anlage 2.1 „Mindestanforderungen an die Fahrzeuge“)
- Der Auftraggeber behält sich weiterhin im ÖDA vor, die Fahrzeuge im AST-Verkehr im Zuge der weiteren Digitalisierung auf seine Kosten mit technischen Hilfsmitteln (z. B. PDA mit entsprechender Software und GPS-Ortung, etc.) zur Fahrtenplanung und Fahrtlagenüberwachung auszustatten. Das Fahrpersonal hat dann diese technischen Hilfsmittel zu nutzen.

3.3 Ersatzfahrzeuge

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

4 Qualität, Betrieb und Störfallmanagement

4.1 Gewährleistung des Betriebes und Einhaltung des Fahrplans

Der ÖDA wird mit folgenden Anforderungen versehen sein:

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

Der Auftraggeber behält sich vor, im ÖDA die Ausrüstung der Fahrzeuge mit einem automatischen Fahrgastzählsystem vorzusehen und Vorgaben zur Datenerfassung und -auswertung festzulegen. Der Auftraggeber wird im ÖDA die Anforderungen an die Datenerfassung und -bereitstellung präzisieren.

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

AST-Verkehr - Anforderungen

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

- Der AST-Verkehr darf mit PKW durchgeführt werden.
- Eine Bedienung ist nur nach vorheriger Anmeldung (mindestens 30 Minuten vor Abfahrt, erreichbar von 06:00 Uhr morgens bis 01:00 Uhr nachts anzumelden) durch den Fahrgast möglich.

- Während der Anmeldezeiten des AST-Verkehrs (vgl. Anlage 1) ist es den Fahr­gästen zu ermöglichen, ihre Fahrtanmeldungen telefonisch vorzunehmen. Der ÖDA wird vorsehen, dass die vom Auftraggeber gestellte AST-Zentrale / Call-Center die Entgegennahme der Fahrtwünsche während der Anmeldezeiten des AST-Verkehrs übernimmt und diese an das Verkehrsunternehmen kommuni­ziert.
- Ein- und Ausstieg erfolgt nur an den festgelegten Haltestellen (vgl. Anlage 2.1 Fahrplan RMV)
- Die Nutzung des AST-Verkehrs ist ausschließlich mit gültigen Fahrscheinen des RMV möglich. Es gelten die Preisstufen des RMV-Tarifs. (vgl. Anlage 3.1 des ergänzenden Dokuments; im Rahmen der RMV-Unterlagen als „Anlage 17“ be­zeichnet)
- Der Auftraggeber beabsichtigt, im ÖDA die Ausrüstung der AST-Fahrzeuge mit Technik zur digitalen Steuerung des Verkehrs vorzusehen.

Anschlusssicherheit

- Die einzuhaltenden Anschlussverknüpfungen sind die Anschlussbeziehungen von und zur S-Bahn. Es wird bis zu 3 Minuten gewartet. Es wird insbesondere auch bei kürzeren Umsteigezeiten auf die geforderte Anschlusssicherheit hingewie­sen.
- Näheres zur technischen Umsetzung der Anschlusssicherung sind im RMV-Da­tenhandbuch „Datenlieferungen und -strukturen für die Partner des RMV“ gere­gelt (vgl. Anlage 3.1 des ergänzenden Dokuments; im Rahmen der RMV-Unter­lagen als „Anlage 17“ bezeichnet).

4.2 Leistungsanpassungen in Folge kurzfristig einge­treter Ereignisse

Das Verkehrsunternehmen 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 das Verkehrsunternehmen in Eigenregie nur im absoluten Ausnahmefall 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 und sind mit diesem rechtzeitig abzustimmen.

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

Bei der Angebotsgestaltung von Leistungsanpassungen sind folgende Planungsgrundsätze zur Gewährleistung einer bestmöglichen Verlässlichkeit zwingend 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).

4.3 Qualität Haltestellen

Der ÖDA wird für die Einrichtung der Haltestellen im Linienbündel Anforderungen vorsehen. Eine Haltestelle besteht aus einem Haltestellenmast mit Haltestellenzeichen (Zeichen 224 StVO) und einem Aushangkasten für das Anbringen der Fahrpläne gemäß § 40 Absatz 4 PBefG.

An allen Haltestellen sind der jeweilige Mast, das Haltestellenschild und der Fahrplankasten zu pflegen, bei Bedarf zu erneuern und zu unterhalten (vgl. Anlage 3.4). Es wird im Sinne der Barrierefreiheit auf die Anlagen „Barrierefreiheit-Entscheider“ und „Barrierefreiheit-Planer 3“ hingewiesen. Das bedeutet insbesondere:

- Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, bei Beschädigung der Haltestelle (z. B. infolge eines Unfalls oder Vandalismus) dies dem Auftraggeber unverzüglich zu melden, sofern nichts anderes vereinbart wird. Bei Beschädigung des Haltestellenschildes ist kurzfristig für einen gleichwertigen Ersatz zu sorgen.
- Gleiches gilt auch bei Einrichtung einer neuen Haltestelle.
- Ersatzhaltestellen sind ebenfalls mit mindestens einem vollwertigen Mast, Haltestellenschild nebst Fahrplankasten und entsprechenden Informationen einzurichten. Die Regelhaltestelle ist für die Zeit der Nutzung der zugehörigen Ersatzhaltestelle(n) entsprechend mit Informationen zu kennzeichnen. Der Standard hierfür wird vom Auftraggeber vorgegeben. Sämtliche behördlichen Genehmigungen nebst Kosten für die Einrichtung einer Ersatzhaltestelle übernimmt das Verkehrsunternehmen. Selbiges gilt für erforderliche Markierungs- sowie Sicherungsmaßnahmen im Fahrbahn- und Gehwegbereich.

- Die jeweils gültigen Fahrpläne sind zu erstellen und auszuhängen. Die Umsetzung erfolgt nach Vorgaben des RMV. (vgl. Anlage 3.4 „Aushangfahrplan“).

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

4.4 Qualität Fahrpersonal

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

- Gepflegtes Erscheinungsbild und einheitliche Dienstkleidung mit erkennbarem Unternehmenslogo
- Höfliches, freundliches Verhalten gegenüber den Fahrgästen
- Ausreichende Kenntnis der deutschen Sprache: Das Fahrpersonal muss Deutsch in Wort und Schrift auch in Situationen hoher Anspannung „sicher beherrschen“⁴. Eine Übergangsfrist von 6 Monaten wird gewährt, um entsprechende Sprachschulungen zu ermöglichen.

Grundlegende Kenntnisse über die im Linienverkehr bestehenden Vorschriften, Kenntnisse über jeweilige Linienstrecke und des Fahrplans, direkte Anschlussmöglichkeiten (auch zu Linien anderer Verkehrsunternehmen), Kenntnisse über Beförderungsbedingungen und Tarife der beiden bedienten Verbundgebiete und des zu verkaufenden Fahrkartensortiments. Dem Fahrpersonal werden zur Unterstützung aktuelle Fahrpläne, der „Mitarbeiter Express“ und die gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des RMV zur Verfügung gestellt.

- Sicherer Umgang mit elektronischen Bordgeräten.
- Regelmäßige Schulung der Fahrer hinsichtlich des geltenden Tarifs um einen aktiven Fahrscheinverkauf zu gewährleisten und eines höflichen und zuvorkommenden Umgangs mit dem Fahrgast, um Beschwerden bestmöglich zu vermeiden.

⁴ 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>

Das Fahrpersonal ist zum Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen besonders zu sensibilisieren, insbesondere muss das Fahrpersonal in folgenden Punkten geschult werden:

- Achtung auf möglichst geringen Abstand zwischen Fahrzeug und Bordsteinkante beim Anfahren bzw. Halten an der Haltestelle. Es ist insbesondere darauf zu achten, dass das Fahrpersonal hinsichtlich der spaltfreien Anfahrt an die Bordhöhe 22 cm geschult wird.
- Kneelingnutzung bei Bedarf (Rollatoren, Rollstühle),
- Ein-/ Ausstiegshilfe bei mobilitätseingeschränkten Personen (insbesondere Ausklappen der Rollstuhlrampe).
- Das Rauchen in den Fahrzeugen, auch im Türbereich sowie im unmittelbaren Nahbereich des Fahrzeuges ist nicht gestattet. Das betrifft auch die Pausenzeiten des Fahrpersonals.
- Das Fahrpersonal muss die Hard- bzw. Software in den Fahrzeugen (d. h. RBL/ITCS-System, Bordrechner, Fahrscheindrucker bzw. „Busdrucker“, Geräte zur Anzeige Fahrtziel, ggf. LSA-Modem zu Busbeschleunigung sowie sämtliche fahrzeugseitigen Komponenten) sicher beherrschen.

5 Tarifierung, Verkaufsgeräte und Vertriebsvorgaben

Der ÖDA wird mit folgenden Anforderungen hinsichtlich der Anwendung integrierter Beförderungsentgelte und -bedingungen sowie damit zusammenhängender Anforderungen verbunden sein:

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

6 Sonstige Pflichten des Verkehrsunternehmens

6.1 Betriebsstätte/ Betriebsleitstelle

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

6.2 Betriebsleitsystem (ITCS)

Der beabsichtigte ÖDA sieht vor, dass der Auftragnehmer ein Rechnergestütztes Betriebsleitsystem (RBL/ ITCS) inkl. Vertriebstechnik einzusetzen hat. (Hinweis: Im Rahmen des beabsichtigten ÖDA plant der Auftraggeber, ein solches RBL/ ITCS beizustellen). Dieses dient zur Effektivitätssteigerung der Betriebsdurchführung (u. a. Funckerreichbarkeit der Fahrzeuge, Pünktlichkeit der Fahrten, Anschlusssicherung) sowie zur Datenbereitstellung für Echtzeit-Fahrgastinformationen und ist durch das Verkehrsunternehmen zu betreiben.

Der Auftraggeber erhält vom Verkehrsunternehmen auf Wunsch aufbereitete Daten aus dem ITCS/ RBL-System zum Beschwerdemanagement, zur Abrechnung von Bedarfsmfahrten sowie Fahrgastzählungen kostenlos zur Verfügung gestellt. Der Auftraggeber wird im ÖDA die Anforderungen an die Datenerfassung und -bereitstellung präzisieren.

6.3 Qualitätsmanagementsystem (QMS)

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

Das Verkehrsunternehmen ist zur Teilnahme an den Datenlieferungen und -strukturen für die Partner des RMV (Anlage 3.1 des ergänzenden Dokuments (im Rahmen der RMV-Unterlagen als „Anlage 17“ bezeichnet) verpflichtet. Der Auftraggeber hat das Recht, im ÖDA die Vorgaben und Anforderungen für die Datenlieferungen zu präzisieren und zu erweitern.

6.4 Kunden- und Beschwerdemanagement

- Das Verkehrsunternehmen hat telefonisch, postalisch und per E-Mail für Kundenanliegen (Beschwerden und Anfragen) erreichbar zu sein. Diese Erreichbarkeit ist in allgemein üblicher Weise bekannt zu machen. Die Erreichbarkeit ist an Betriebstagen durchgehend im Zeitraum vom Beginn der ersten Fahrt bis zum Ende der letzten Fahrt eines Betriebstages (mindestens telefonisch) zu gewährleisten.
- Die Kundenkorrespondenz erfolgt über das internetbasierte Management-System des RMV für Kundenanliegen (ELMA) und wird verantwortlich durch den Auftraggeber geführt. In ELMA werden Kundenanliegen von den Kunden selbst wie auch vom Auftraggeber eingegeben und über den Auftraggeber dem verantwortlichen Ansprechpartner im Verkehrsunternehmen zur Stellungnahme vorgelegt.

Das Verkehrsunternehmen hat alle vom Auftraggeber in ELMA weitergeleiteten Kundenanliegen zu bearbeiten und dem Auftraggeber gemäß einer gesetzten Frist als Stellungnahme zur Verfügung zu stellen. Weitere Auskünfte zu Modalitäten sind beim Auftraggeber zu erfragen.

Der Auftraggeber hat das Recht, im ÖDA die Vorgaben und Anforderungen für das Kunden- und Beschwerdemanagement zu präzisieren und zu erweitern.

7 Sozialstandards

Das Verkehrsunternehmen hat mit seiner Dienstplanung abzusichern, dass das Fahrpersonal in Diensten mit einer Arbeitszeit von mindestens sechs Stunden eine Pause in einem Pausenraum mit sanitären Anlagen verbringen kann.

Der Auftraggeber beabsichtigt, im Rahmen des ÖDA innerhalb der Linienbündel „MTK-Ost“ und „MTK-Süd“ zur Gewährleistung annehmbarer Arbeitsbedingungen folgende soziale Infrastrukturen für das Fahrpersonal beizustellen:

- WC an Endhaltestellen
- Pausen und Sanitärräume an Verknüpfungspunkten und ZOB

Die Vergabe des ÖDA fällt in den Anwendungsbereich des Hessischen Vergabe- und Tariftreugesetzes (HVTG). Der ÖDA wird daher mit entsprechenden Anforderungen verbunden sein.

8 Anlagen

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