

Inhaltsverzeichnis

1	Leitbild.....	2
2	Wesentliche Anforderungen an die zu vergebenden Verkehrsleistungen	3
2.1	Gesamtleistung.....	3
2.2	Angebotskonzept.....	4
2.3	Qualitätskonzept	4
2.3.1	Zertifizierung	4
2.3.2	Anschlusssicherung	5
2.3.3	Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit	5
2.3.4	ITCS Betriebsleitsystem	5
2.3.5	Leitstelle	5
2.3.6	Betriebshof.....	6
2.3.7	Auslastung	6
2.3.8	Störungsmanagement.....	7
2.3.9	Fahrzeugausstattung	7
2.3.10	Beschwerdemanagement	7
2.3.11	Anforderungen an Qualifikation und Auftreten des Fahrpersonals	8
2.3.12	Tarif	8
2.3.13	Vertrieb	9
2.3.14	Kundenservice und -information	9
2.3.15	Verbundbedingte Anforderungen	11
2.3.16	Werbung in und an Bussen	11
2.3.17	Reinigung und Beseitigung von Schnee und Glätte an Haltestellen.....	11
2.3.18	Videoüberwachung / subjektive Sicherheit	12
2.3.19	Fahrkartenkontrollen / Fahrgastzählungen	12
2.4	Mobilitätsberatung und -training	12
2.5	Regieaufgaben und Infrastruktur	12
2.6	Sozialstandards und Tariftreue.....	12
3	Sonstige Hinweise.....	13
3.1	Wesentliche Anforderungen gemäß § 8 Abs. 2 S. 3, § 13 Abs. 2a S. 3 bis 6 PBefG ..	13
3.2	Vergabe als Gesamtleistung	13
3.3	Sicherstellung der Auskömmlichkeit der Verkehrserbringung	14
3.4	Voraussetzungen für die Entbindung von der Betriebspflicht für eigenwirtschaftlich genehmigte Verkehre	14
	Anlagen.....	14
	Anlage 1: Liniensteckbriefe	15
	Anlage 2: Kundengarantien Unternehmen	16
	Anlage 3: Fahrzeuganforderungen	17
	Anlage 4: Regieaufgaben Unternehmen.....	20

1 Leitbild

Die Hansestadt Lübeck bekennt sich zur Weiterentwicklung des städtischen Mobilitätsangebots im Sinne eines stadt-, umwelt-, und sozialverträglichen Verkehrssystems. Der übrige ÖPNV im Stadtverkehr bildet dabei das Rückgrat der städtischen Mobilität. Die derzeit im übrigen ÖPNV erbrachte Verkehrsleistung im Stadtverkehr soll gesichert und in den folgenden Jahren noch besser auf die Anforderungen der Kunden ausgerichtet werden. Dem soll insbesondere durch eine nachfrageorientierte, sukzessiv zu vollziehende Ausweitung der Leistung Rechnung getragen werden.

Die geplante Direktvergabe dient der Sicherstellung der nachfolgenden festgelegten wesentlichen Anforderungen im Hinblick auf die im allgemeinen Interesse liegenden öffentlichen Personenverkehrsleistungen. Diese ergeben sich in Übereinstimmung mit den geltenden europarechtlichen und nationalen Bestimmungen sowie den geltenden Beschlüssen und Regelungen der Hansestadt Lübeck aus den Anforderungen an ein qualitativ, wie quantitativ gleichermaßen hochwertiges Verkehrsangebot. Die Hansestadt Lübeck geht davon aus, dass das geforderte Verkehrsangebot nicht ohne öffentliche Zuschüsse erbracht werden kann. Die Bewertung des Verkehrsangebotes hat an Hand der von der Hansestadt Lübeck vorgegebenen Anforderungen nach dem 4. RNVP als auch der mit der Vorabbekanntmachung definierten wesentlichen Anforderungen zu erfolgen, wobei die Wertung des Leitbildes für den übrigen ÖPNV zu berücksichtigen ist. Das Leitbild setzt die gesetzlichen Wertungen des Personenbeförderungsrechts transparent und diskriminierungsfrei um und ist Ausdruck der kommunalen Selbstverwaltungsgarantie.

Die quantitativen Mindeststandards ergeben sich aus dem geforderten Gesamtleistungsumfang (Ziffer 2.1) und dem geforderten Angebotskonzept (Ziffer 2.2), die qualitativen aus dem geforderten Qualitätskonzept (Ziffer 2.3).

Darüber hinaus gehende Standards ergeben sich aus Ziffer 3 und Ziffer 4 des 4. Regionalen Nahverkehrsplans, auf den zur Konkretisierung der Anforderungen verwiesen wird. Im Rahmen der Weiterentwicklung des Verkehrsangebotes während der Laufzeit des öffentlichen Dienstleistungsauftrages können durch die HL zusätzliche Anforderungen unter Berücksichtigung von Effizienzgesichtspunkten an den Betreiber gestellt werden. Dies betrifft insbesondere die im RNVP genannten Soll- und Wahlstandards sowie nach Ziffer 2.4ff. verbindlich vorgegebenen Standards. Das Angebots- und Qualitätskonzept ist insoweit gleich zu gewichten. Die im 4. Regionalen Nahverkehrsplan genannten Soll- und Wahlstandards für quantitative Anforderungen nach Ziffer 3.1.1 bis 3.1.6 sind jeweils gleichwertig. Die Erfüllung der Standards nach Ziffern 4.1 bis 4.14 zur Absicherung eines qualitativen Verkehrsangebots sind aus Sicht der Hansestadt grundsätzlich vergleichbar.

Die Erbringung des gesamten Verkehrsangebotes einschließlich möglicher Ausweitungen muss möglichst umweltneutral erfolgen und geeignet sein, den Modal Split in der Hansestadt Lübeck nachhaltig zugunsten des ÖPNV zu verbessern. Der Übererfüllung von Mindestbedingungen von Umweltschutzanforderungen kommt daher eine hervorgehobene Bedeutung zu. Dies betrifft alle Maßnahmen, die geeignet sind, um die Emissionen im Stadtverkehr nachhaltig zu senken (Feinstaub, Stickoxide, CO₂, Lärm).

2 Wesentliche Anforderungen an die zu vergebenden Verkehrsleistungen

Die wesentlichen Anforderungen sind nachfolgend dargestellt zu folgenden Punkten:

- Gesamtleistung
- Angebotskonzept
- Qualitätskonzept
- Integriertes Mobilitätsmanagement
- Regieaufgaben und Infrastruktur
- Sozialstandards

2.1 Gesamtleistung

Es werden folgende Anforderungen an das fahrplanmäßige Bedienungsangebot (Gesamtleistung) gestellt.

- Vom 10.06.2020 bis 12.12.2020 hat das verkehrliche Angebot grundsätzlich dem in Anlage 1 festgelegten Fahrplan-Angebot (Referenz-Fahrplan) zu entsprechen (zwingender Standard). Das Gesamtangebot beträgt vom Fahrplanwechsel am 15.12.2019 bis zum 12.12.2020 9,2 Mio. Fpl/km. Den Prognosen des 4. RNVP (Ziffer 2.5.2 und 2.5.3) wird durch entsprechende Angebotsausweitungen Rechnung getragen.
- Das mindestens vorgeschriebene Fahrplanangebot für die folgenden Anwendungsjahre ist in Anlage 1 „Liniensteckbriefe“ dokumentiert. Die dort dokumentierten Fahrtzeiten, das Fahrtenangebot sowie die Linienverläufe sind verbindlich und entsprechend durchzuführen und dürfen nicht unterschritten werden.
- Weiterhin umfasst die zu vergebende Gesamtleistung das, den konventionellen Linienverkehr ergänzende Angebot an alternativen/flexiblen Bedienformen in der Hansestadt Lübeck, gegenwärtig LÜMO oder etwa das ASTI.

Das Verkehrsangebot ist von der Hansestadt Lübeck gemäß § 8a Abs. 2 S. 4 PBefG als Gesamtleistung definiert. Es stellt zudem ein Linienbündel und ein vorhandenes Verkehrsnetz gem. § 13 Abs. 2 Ziffer 3 lit. d) PBefG dar (Ziffer 5.2.3 4. RNVP).

Leistungsänderungen werden im Rahmen des vergaberechtlich Zulässigen möglich sein. Diese dienen dazu, das Angebot an den tatsächlichen Bedarf auszurichten. Solche Leistungsänderungen können sich insbesondere beziehen auf zusätzliche Fahrten, Einsatz weiterer oder größerer Fahrzeuge, Einrichtung neuer Linien, Einrichtung neuer Haltestellen, Änderung der Tarifstrukturen (ggf. Einführung des HVV-Tarifes). Ebenso können einzelne Fahrten, ganze Linien oder Haltestellen entfallen. Die Änderungen werden durch den Aufgabenträger fortgeschrieben. Geänderte oder neu hinzukommende Leistungen werden Bestandteil der Gesamtleistung gemäß § 8a Abs. 2 S. 4 PBefG. Dies gilt insbesondere für die unter den Ziffern 3.2.1 bis 3.2.7 im 4. RNVP absehbaren Anpassungsbedarfe aufgrund von Verbesserung des Verkehrsangebotes als auch zur Erschließung neuer Baugebiete.

2.2 Angebotskonzept

Die Anforderungen für das Angebotskonzept nach Ziffer 3 des 4. RNVP beziehen sich auf die Gesamtleistung nach Ziffer 2.1. Die dort definierten Standards sind Bestandteil der zu vergebenden Verkehrsleistung. Den Anforderungen an eine Weiterentwicklung des Angebotes gemäß Ziffer 3.2 des 4. RNVP ist ebenfalls Rechnung zu tragen.

Die Takte und die Merkfähigkeit des Fahrplans haben sich an die Vorgaben der Kapitels 3.1.2 und 3.1.3 des 4. RNVP zu halten. Die im Referenz-Fahrplan abgebildeten Takte sind grundsätzlich für die gesamte Laufzeit einzuhalten.

2.3 Qualitätskonzept

Die qualitativen Mindestanforderungen für das Qualitätskonzept ergeben sich aus Ziffer 4 des 4. RNVP. Darüber hinaus sind die nachfolgend aufgeführten Anforderungen an die Qualität der Leistungen zu erbringen. Die bisher diesen Verkehr betreibenden Unternehmen wurden gemäß § 13 Abs. 2a S. 6 PBefG hierzu angehört.

2.3.1 Zertifizierung

Das Unternehmen hat zu Beginn der Beauftragung und während dessen gesamten Laufzeit entsprechend der nachstehenden Regelwerke eine durchgängige Zertifizierung nachzuweisen.

- EMAS (Umweltmanagement und Umweltbetriebsprüfung)
- DIN EN ISO 14001 (Umweltmanagementsystem)
- DIN EN ISO 9001 (Qualitätsmanagement)
- Berufundfamilie (Vereinbarkeit von Beruf und Familie)

Es hat gegenüber der Hansestadt Lübeck die Zertifizierungsnachweise unverzüglich (§ 121 Abs. 1 BGB) zu erbringen. Es weist mit den regelmäßig durchzuführenden Zertifizierungen dem Aufgabenträger

- die Strukturierung und Anwendung transparenter betrieblicher Entscheidungsprozesse,
- die Berücksichtigung von Klima- und Umweltschutz in der Unternehmenspolitik, den strategischen Unternehmensentscheidungen, bei der Entwicklung von Einzelmaßnahmen,
- die Förderung einer frauenfreundlichen Personalpolitik unter Berücksichtigung der Gleichberechtigung von Mann und Frau im Arbeitsleben sowie insbesondere die Förderung von Frauen in Führungspositionen, in denen sie unterrepräsentiert sind

nach.

Damit gewährleistet es einen möglichst effizienten und stabilen Betrieb und sichert eine möglichst sichere und störungsfreie Verkehrsbedienung zur ausreichenden Versorgung der Fahrgäste.

2.3.2 Anschlusssicherung

Das Unternehmen ist verpflichtet die Vorgaben nach Ziffer 4.1.2 des 4. RNVP zu der Anschlusssicherung und -qualität einzuhalten. Die Daten zur Anschlusssicherung im Früh- und Spätverkehr sind in den Liniensteckbriefen (Anlage 1) aufgeführt.

2.3.3 Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit

Das Unternehmen hat die Vorgaben zur Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit aus Ziffer 4.2.1 4. RNVP einzuhalten.

Weiterhin wird die Anforderung an das Unternehmen gestellt, der Hansestadt Lübeck halbjährlich linienbezogene Statistiken über die Pünktlichkeit aus dem Betriebsleitsystem nach Ziffer 2.3.4 anzufertigen und in elektronischer Form gemäß den Festlegungen in der Qualitätssicherungsvereinbarung und zum Jahresbericht zur Verfügung zu stellen.

Zudem sind die in Anlage 2 vorgegebenen Kundengarantien durch das Unternehmen sicherzustellen.

2.3.4 ITCS Betriebsleitsystem

Das Unternehmen hat die Vorgaben in Ziffer 4.2.2 des 4. RNVP zum Betrieb eines ITCS Betriebsleitsystems verpflichtend umzusetzen. Dabei sind die Schnittstellen zur verbundweiten zentralen Datendrehscheibe zwingend zu berücksichtigen. In angrenzende Verbundbereiche sind diese zu berücksichtigen, wenn dort die Voraussetzungen geschaffen sind.

Die zum Einsatz kommenden Fahrzeuge sind mit Komponenten eines rechnergestützten Betriebsleitsystems (ITCS) u. a. zur betrieblichen Steuerung und Kommunikation mit der Leitstelle und zur dynamischen Fahrgastinformation im Fahrzeug auszustatten. Die an diversen Kreuzungen verbauten Komponenten zur Busbeschleunigung (LSA-Ansteuerung) sind zwingend unter Berücksichtigung der dafür erforderlichen Funktechnik und Telegrammstruktur zu nutzen. Es dürfen nur mit aktueller ITCS-Datenversorgung geladene Fahrzeuge zum Einsatz gebracht werden. (Vgl. Ziffer 2.5)

Das Unternehmen hat der Hansestadt Lübeck, Fahrplandaten (inkl. Sonderfahrpläne) gemäß den Möglichkeiten des ITCS-Systems zur Verfügung zu stellen. Der Inhalt der Daten umfasst mindestens den Jahresfahrplan und Stammdaten. Der Inhalt und Umfang der Datenlieferung ergibt sich aus den Anforderungen der nachgelagerten Auskunftssysteme bzw. der Datendrehscheibe. Die Hansestadt Lübeck darf die Fahrplan-Solldaten sowie die Echtzeitdaten verwenden und weitergeben. Das Unternehmen wird hierüber informiert.

2.3.5 Leitstelle

Das Unternehmen hat eine Betriebsleitzentrale vorzuhalten.

Die Betriebsleitzentrale muss jeden Tag und zu jeder Uhrzeit besetzt und in der Lage sein, bei Bedarf im ständigen Kontakt mit dem Fahrpersonal per Funk oder Mobiltelefon zu stehen. Um eine kurzfristige Behebungen von Betriebsstörungen zu gewährleisten, sind detaillierte Ortskenntnisse nachzuweisen.

In der Zeit, während der dem Unternehmen die Betriebs- und Beförderungspflicht nach §§ 21 und 22 PBefG obliegt, muss die kurzfristige Erreichbarkeit einer Betriebsleitstelle des Unternehmens zum normalen Tarif gewährleistet sein.

Über den Betrieb der Zentrale hinaus, muss die Leitstelle auch über Außendienstmitarbeiter verfügen, die vor Ort die Steuerung von Verkehren übernehmen. Dies ist bei Verkehrsstörungen, Veranstaltungen oder auch zur Abfertigung an aufkommensstarken Verkehrsknoten erforderlich. Hierfür ist an allen Werks-, Sonn und Feiertagen mindestens ein Mitarbeiter vorzuhalten.

2.3.6 Betriebshof

An das Unternehmen wird die wesentliche Anforderung gestellt, mindestens zwei Betriebshöfe oder andere geeignete Konzepte auf dem Gebiet der Hansestadt Lübeck zu unterhalten, auf dem außerhalb der Betriebszeiten alle Busse abgestellt sind und Sozialräume für das Fahrpersonal zur Verfügung stehen.

Das Unternehmen hat Werkstatt- und Betriebsreserven in Höhe von zusätzlich mindestens 12 % des Fahrplanbedarfes unter Berücksichtigung der Einführung neuer Antriebstechnologien vorzuhalten. Die leistungsfähigen Werkstattkapazitäten sind auf den eigenen Betriebshöfen mit eigenem Personal vorzuhalten, die auch den Herausforderungen neuer Antriebstechnologien gerecht werden.

Das Unternehmen wird verpflichtet, gesicherte Abstellflächen vorzuhalten, um die Fahrzeuge vor Vandalismus zu schützen, um so eine möglichst hohe Verfügbarkeit der Fahrzeuge und ein einheitliches gepflegtes Erscheinungsbild zu gewährleisten.

Die Standorte der Betriebshöfe und Abstellflächen (Ziffer 4.2.1 4. RNVP) müssen möglichst kurze Ein- und Aussetzfahrten ermöglichen, um Umwelt- und Klimaschutzziele zu unterstützen. Zusätzlich müssen die Voraussetzungen für die Lademöglichkeiten der E-Fahrzeuge erfüllt sein.

Darüber hinaus sind die Vorgaben der Anlage 3 zu erfüllen. Dabei ist insbesondere die Ladeinfrastruktur so auszulegen / auszuführen, dass ein bidirektionales Laden möglich sein sollte. Dies soll perspektivisch eine Sektorenkopplung ermöglichen und zukünftig die Möglichkeit erschließen, regenerative Energien effektiv nutzbar zu machen (Power to Mobility).

2.3.7 Auslastung

Der Linienbusverkehr ist mit Fahrzeugmaterial in geeigneter Kapazität durchzuführen (Ziffer 4.2.4 4. RNVP). Veränderungen der Fahrgastnachfrage sind vom Unternehmen zu berücksichtigen und die Kapazitäten daran anzupassen. Die Fahrzeuggrößen sind so ausreichend zu dimensionieren, dass eine regelmäßig wiederkehrende Auslastung von mehr als 90 % (Sitz- und Stehplätze gem. Herstellerangaben der Fahrzeuge) vermieden wird. Kurzfristige Auslastungen von mehr als 95 % der Platzkapazität (Sitz- und Stehplätze gem. Herstellerangaben der Fahrzeuge) auf kurzen Strecken in der Verkehrsspitze sind zulässig. Auf nachfragestarken Kursen sind in den Verkehrsspitzen zur Erhöhung der Fahrgastqualität (im Sinne des Raumangebotes) Gelenkwagen einzusetzen.

Bei der Kapazitätsplanung sind die Travemünder Woche, Silvester und die Adventswochenenden hinsichtlich der Weihnachtsmärkte in der Lübecker Innenstadt zu berücksichtigen.

Dabei ist der derzeitige Gelenkbusanteil am gesamten Fahrzeugfahrplanbedarf von 60% als Mindestwert beizubehalten.

Durch Vorhalten einer ausreichenden Anzahl von Reservefahrzeugen ist durch das Unternehmen sicherzustellen, dass im Falle eines Fahrzeugausfalls bzw. bei erhöhter Verkehrsnachfrage unverzüglich ein Ersatz- bzw. Verstärkerfahrzeug zur Verfügung steht. (siehe auch Pkt. 2.3.8 „Störungsmanagement“).

2.3.8 Störungsmanagement

Das Unternehmen hat die Anforderung zu erfüllen, Störungen schnellstmöglich zu beseitigen (Ziffer 4.2.4 4. RNVP). Die Kundeninformation im Störfall ist durch die Leitstelle mit ITCS im 24-Stunden-Betrieb sowie weiteren Einrichtungen des Störungsmanagements zu gewährleisten. Das Störungsmanagement beinhaltet das Vorhalten von Reparaturdispatchern/mobile Fahrzeugschlosser, Durchsagen an Fahrgäste über Lautsprecher in den Fahrzeugen, die DFIs an den Haltestellen, Apps und Meldungen auf der Homepage. Während der üblichen Bürozeit sind diese auch über einen geeigneten Social-Media-Kanal zu kommunizieren. Dies ist durch Vorhaltung entsprechender Personalkapazitäten zu gewährleisten.

Das Unternehmen hat für die auftrags- und ordnungsgemäße Durchführung des Fahrbetriebes zu sorgen. Es ist darüber hinaus für die Behebung von Betriebsstörungen sowie die Information von Fahrgästen direkt zuständig. Hinsichtlich der konkreten Pflichten des Unternehmens im Störfall ist zu unterscheiden:

- Planbare Betriebsstörungen treten z.B. bei Baustellenumleitungen oder Veranstaltungen auf. Hier ist das Unternehmen verantwortlich, Betriebsänderungen zu planen und je nach Umfang und Dauer mit den zu beteiligenden Behörden abzustimmen sowie betroffene Fahrgäste über Veränderungen und deren Dauer frühzeitig und umfassend zu informieren.
- Nicht-planbare Betriebsstörungen treten z.B. bei Unfällen, Notfällen oder technischen Störungen auf. Zur Sicherung der auftragsgemäßen Erbringung der Verkehrsdienstleistungen hat das Unternehmen ein Notfall- und Störungsmanagement vorzuhalten, das im Bedarfsfall auch den kurzfristigen Einsatz von Ersatzfahrzeugen ermöglicht. Hierzu ist u.a. auch ein Bereitschaftsdienst mit Bus einzusetzen, der täglich innerhalb von 20 Minuten einsatzbereit vom Betriebshof abfährt. Für Fahrzeugausfälle und kurzfristige Zusatzverkehre ist eine Reserve an sofort verfügbaren Solo- und Gelenkbussen im Verhältnis des Gesamtbedarfes vorzuhalten.

Störungen sind unter Angabe der Linien, der ausgefallenen Fahrten, der Ersatzverkehre, des Zeitpunkts und der Dauer des Ausfalls sowie des Grundes des Ausfalls zu dokumentieren und auf Verlangen dem Aufgabenträger im Qualitätsbericht zu dokumentieren.

2.3.9 Fahrzeugausstattung

Die Fahrzeugausstattung ist der Anlage 3 zu entnehmen und ist zwingend zu erfüllen.

2.3.10 Beschwerdemanagement

Das Unternehmen ist verpflichtet, Kundenanliegen mit Hinweisen, Vorschlägen oder Beschwerden vom betroffenen Unternehmen zu beantworten (Ziffer 4.3.3 4. RNVP). Kundenreaktionen sind innerhalb von sieben Werktagen abschließend zu beantworten. Elektronische Anliegen müssen eine automatische Eingangsbestätigung auslösen. In begründeten Ausnahmefällen ist der Kunde durch einen Zwischenbescheid zu informieren.

Telefonische Beschwerden können telefonisch beantwortet werden, sind jedoch ebenfalls in geeigneter Weise zu dokumentieren. Beschwerden müssen systematisch erfasst und ausgewertet werden. Auf Verlangen ist die Dokumentation dem Aufgabenträger jederzeit zur Verfügung zu stellen. Wurde das Anliegen zur Beantwortung von der Verbundgesellschaft oder dem Aufgabenträger an das Unternehmen gesandt, ist zeitgleich mit dem Versand der Antwort an den Kunden eine Antwortkopie an die Verbundgesellschaft und den Aufgabenträger zu senden.

Für die Bearbeitung von Fahrgastbeschwerden, die beim Aufgabenträger oder beim Verbund eingegangen sind, wird das Unternehmen dem Aufgabenträger und der Verbundgesellschaft auf Anforderung alle notwendigen Auskünfte erteilen und Unterlagen zur Verfügung stellen oder Einsicht in die vorhandene Dokumentation gewähren.

2.3.11 Anforderungen an Qualifikation und Auftreten des Fahrpersonals

An die Verkehrsleistung wird die wesentliche Anforderung gestellt, dass das Unternehmen dafür Sorge trägt, die Mindeststandards aus Ziffer 4.4 im 4. RNVP zum Auftreten und der Qualifikation des Fahrpersonals zu erfüllen.

Weiterhin hat das Unternehmen Fachpersonal entsprechend dem Bedarf auszubilden.

Schulungen der Beschäftigten im Fahrdienst müssen gemäß den Vorgaben des BKrFQG regelmäßig, jedoch mindestens einmal jährlich, durchgeführt werden. Die Schulungen können ggf. durch eigene Inhalte der Unternehmen ergänzt werden.

Schulungsinhalte sollen u.a. die Themen Auskunftsfähigkeit zu Tarifbestimmungen, Beförderungsbedingungen, Liniennetz und Fahrplan, sensibler Umgang mit mobilitäts- und/oder sensorisch eingeschränkten Fahrgästen, Bordtechnik, rücksichtsvolle, lärmarme sowie klima- und umweltgerechte Fahrweise, Sicherheit sowie Stress-Situationen und Konfliktbewältigung umfassen.

Beschäftigte mit Kundenkontakt, die nicht im Fahrdienst eingesetzt werden, sind regelmäßig für ein kundenorientiertes Auftreten zu schulen, insbesondere in Sachen Auskunftsfähigkeit zu Tarifbestimmungen, Beförderungsbedingungen, Liniennetz und Fahrplan, Stress-Situationen und Konfliktbewältigung (siehe hierzu Vorgaben in Ziffer 4.4 des 4. RNVP).

2.3.12 Tarif

Das Unternehmen hat über die gesamte Konzessionslaufzeit für seine Verkehrsleistungen den SH-Tarif in seiner jeweils gültigen Form anzuerkennen und anzuwenden (Ziffer 4.5 4. RNVP). Das Unternehmen muss dafür Mitglied und Gesellschafter/Kooperationspartner der Nahverkehr Schleswig-Holstein GmbH sein.

Informationen zum SH-Tarif sind auf der Internetseite www.nah.sh zu finden. Informationen zur geplanten Weiterentwicklung des SH-Tarifs (SH-Tarif 2.0) können bei der NAH.SH GmbH eingeholt werden.

Nähere Auskünfte zu Tarifierung, Einnahmeaufteilung und weiteren Beförderungsbedingungen sowie zu Fragen der Beteiligung am Verbund und der zu leistenden finanziellen und materiellen Beiträge und der durchzuführenden Erhebungen erteilt die in der Vorabkennzeichnung unter Ziffer I.1) genannten Stelle.

Die Hansestadt Lübeck prüft die Änderung der Tarifstrukturen, z. B. die Anwendung des HVV-Tarifs (vgl. Ziffer 4.5 4. RNVP). Im Falle einer positiven Beschlussfassung durch den Aufgabenträger hat

das Unternehmen die Änderungen umzusetzen. Eine entsprechende Anwendungsverpflichtung wird als wesentliche Anforderung an das Unternehmen gestellt.

Der Aufgabenträger Hansestadt Lübeck erwartet, dass zwischen dem Unternehmen und den Vertretern der Studierenden Verhandlungen über den Abschluss eines regionalen Semestertickets geführt werden. Sobald das Land Schleswig-Holstein die Vorgaben für ein landesweites Semesterticket festgelegt hat, ist dieses durch das Unternehmen anzuerkennen.

2.3.13 Vertrieb

Das Unternehmen hat den Vertrieb (Ziffer 4.6 4. RNVP) zu organisieren. Es ist das gesamte Fahrkartensortiment des SH-Tarif inklusive Übergangstarifen zu Nachbarverbänden vorzuhalten, insbesondere das auf Lübeck abgestimmte Fahrkartensortiment gemäß „Ergänzende Tarif- und Beförderungsbestimmungen für die Region Lübeck (Anlage 11, Ziffer X, Tarifbestimmungen SH-Tarif) in der jeweils gültigen Fassung (<https://www.nah.sh/fahren/fahrkarten-und-tarife/sh-tarif/>). Dabei muss in allen Fahrzeugen zu jeder Zeit ein mit dem Aufgabenträger abgestimmtes Fahrkartensortiment zu allen Zielen verkauft werden können.

Dies gilt auch im Falle der verbindlichen Anwendung des HVV-Tarifs.

Die Verkaufsdaten sind auf Wunsch des Aufgabenträgers (Format: MS Excel) zu übermitteln, soweit möglich und gewünscht auch relationsbezogen. Der Aufgabenträger kann darüber hinaus zusätzliche Auswertungen verlangen.

Beim Abo muss für die Kunden die Möglichkeit vorgehalten werden, dieses online abzuschließen inkl. der online Stammdatenverwaltung. Darüber hinaus muss es die Möglichkeit geben im Service-Center (Ziffer 2.3.14) ein Abo abzuschließen.

Es ist ein flächendeckender Vertrieb durch die Vorhaltung eines dichten Vertriebsnetzes mit mindestens 30 Vorverkaufsstellen in allen Stadtteilen zu unterhalten und zu betreuen (z.B. in Schreibwarenläden, Kiosken, etc.). Die Betreuung der Vorverkaufsstellen ist montags bis freitags von mindestens 06:30 Uhr bis 18:30 Uhr und samstags von 06:30 Uhr bis 14:30 Uhr sicher zu stellen, so dass sich die Vorverkaufsstellen bei Problemen mit dem Verkaufssystem an das Unternehmen wenden können.

Der Verkauf in den Vorverkaufsstellen hat datenverarbeitungsgestützt unter Berücksichtigung der entsprechenden Sicherheitsanforderungen an das System und das Papier zu erfolgen. Das Vorverkaufssystem ist via Internet an das Vertriebsdatensystem des Unternehmens anzubinden.

Mit eigenem Personal betreibt das Unternehmens zwei Informations- und Servicestellen an der zentralen Umsteigehaltestelle ZOB und im Stadtteil Travemünde (siehe Ziffer 2.3.14).

Das Unternehmen hält ein Vertriebsdatensystem vor. Das System muss die Grundfunktionen Tarifierung, Verkauf und Abrechnung beinhalten. Die Schnittstellen zur Tarifdatenbank des Verbundes, bargeldlosen Zahlungsverkehr und den Verkaufssystemen auf den Bussen müssen für den Daten im- und -export durch das System bereitgestellt werden.

Der Verbund NAH.SH beabsichtigt während der Laufzeit der Konzessionen ein E-Ticketing-System einzuführen. Das Unternehmen ist zur aktiven Mitarbeit und Umsetzung verpflichtet.

2.3.14 Kundenservice und -information

Das Unternehmen hat die o.g. mit eigenem Personal betriebenen Servicestellen

- am ZOB Montag bis Freitag zwischen 6:30 Uhr und 19 Uhr sowie Samstag von 9 Uhr bis 16 Uhr für Kunden zu öffnen und mit zwei Beratungsplätze zu besetzen;
- in Travemünde Montag bis Freitag zwischen 8:30 Uhr und 13 Uhr und 13:30 Uhr bis 16:30 Uhr und während der Hauptsaison samstags von 9 Uhr bis 13 Uhr und von 13:30 Uhr bis 16 Uhr, während der Travemünder Woche Montag bis Freitag 8:30 Uhr bis 13 Uhr und 13:30 Uhr bis 17 Uhr, Samstag und Sonntag von 9 Uhr bis 13 Uhr und von 13:30 Uhr bis 17 Uhr für Kunden zu öffnen und mit einem Beratungsplatz zu besetzen.

Dort müssen Kundenberatung, Fahrscheinverkauf, Abschluss von Jahresabonnements, Annahme und Bearbeitung von Beschwerden und die Bearbeitung des erhöhten Beförderungsentgelts sowie Ausgabe von Fundsachen (nur am ZOB) sichergestellt werden. Ferner sind in den Servicestellen auch Auskünfte über weitere Verkehrsangebote zu erteilen, sofern diese Informationen für das Unternehmen verfügbar sind bzw. zur Verfügung gestellt werden.

Das Unternehmen hat durch geeignete Maßnahmen sicherzustellen, dass Fundsachen ordnungsgemäß verwahrt und zurückgegeben werden können. Sind die Fundsachen mit einer Adressinformation versehen, hat das Unternehmen die Kunden zu informieren. Die Fundsachen sind sechs Monate aufzubewahren.

Über die in Ziffer 4.10 4. RNVP, Tabelle 28 an die Fahrgastinformationen gestellten Mindestanforderungen hinaus, muss das Unternehmen bei Ersatzfahrplänen (kurzfristigen Änderungen, die über 24 Stunden hinausgehen) vor deren Beginn an den Haltestellen für die anfahrenen Linien die aktuellen Fahrpläne gut sichtbar anbringen. Die Mindestanforderungen an die Barrierefreiheit von Auskunftssystemen nach Ziffer 4.8.2 4. RNVP sind hierbei zu beachten. Alle Fahrpläne und weitere Fahrgastinformationen müssen gut lesbar sein. Hierfür stellt das Unternehmen eine regelmäßige Überwachung, Reinigung und bei Bedarf den Austausch der Fahrgastinformationen sicher. Das Unternehmen verständigt sich mit anderen Verkehrsunternehmen über die gemeinsame Nutzung von Haltestellenmasten.

Das Unternehmen richtet eine zum Festnetztarif erreichbare Hotline zur Fahrgastinformation ein, die jeden Tag 24 Stunden für die Fahrgäste erreichbar ist.

Das Unternehmen veröffentlicht zudem eine E-Mail und eine Postadresse, über die sich die Fahrgäste schriftlich an das Unternehmen wenden können.

Zur Fahrgastinformation ist vom Unternehmen eine barrierefreie Homepage einzurichten, welche Informationen über das Liniennetz, Fahrpläne und Beförderungsbedingungen, Tarif und Verkauf sowie Störungen enthält. Dort ist auch auf die eigene Telefonauskunft hinzuweisen und ein Formular zur Beschwerdemöglichkeit vorzuhalten. Weiterhin ist die Fahrplanauskunft und Tarifinformation des Verkehrsverbundes zu verlinken.

Das Unternehmen hat einen Interaktiven Liniennetzplan vorzuhalten. Dieser beinhaltet einen schematischen Liniennetzplan und einen Gesamtstadtplan der Hansestadt Lübeck, der für eine Ortungs- und Zoomfunktion geeignet ist. Auf diesen Plänen sind Carsharing-Standorte, Vorverkaufsstellen, barrierefreie Haltestellen und weitere interessante Punkte (z.B. die Schwimmbäder) anzuzeigen. Zudem sind Fahrplanverbindungen über eine Start- und Zieleingabe anzuzeigen. Weiterhin sind folgende Funktionen vorzuhalten:

- Echtzeitabfahrtsdaten je Haltestelle,
- Haltestellenaushänge je Linie und
- Darstellung des Linienweges je Linie.
- Widget-Generator, womit der interaktive Liniennetzplan als Tool zur Anfahrtswegbeschreibung mit dem ÖPNV auf Internetseiten von Dritten eingebunden werden kann.

Das Unternehmen veröffentlicht für den Kunden ein käuflich zu erwerbendes Fahrplanbuch in ausreichender Auflage. Das Fahrplanbuch ist in den Servicecentern und den Vorverkaufsstellen zu verkaufen.

2.3.15 Verbundbedingte Anforderungen

Das Unternehmen beteiligt sich als Gesellschafter/Kooperationspartner der NSH Nahverkehr Schleswig-Holstein GmbH (NSH) im SH-Tarif am Einnahmeaufteilungsverfahren und unterliegt entsprechend der Verpflichtung zur Meldung der Einnahmen an die NSH.

Die Vorgaben des Nahverkehrs Schleswig-Holstein (NAH.SH) und des NAH.SH-CD-Manuals sind in Verbindung mit dem CD des Unternehmens zu beachten. Gemäß der aktuellen Finanzierungsverordnung des Landes (§ 5 Abs. 1 Nr. 5 ÖPNVFinV SH 2018) ist die „sukzessive Anwendung der jeweils gültigen CD-Vorgaben (NAH.SH oder HVV) für ein einheitliches Erscheinungsbild des ÖPNV und eine einheitliche Kundenkommunikation“ umzusetzen.

Es ist das jeweils geltende Corporate Design (CD) in Bezug auf den hier betroffenen Verkehr für sämtliche Publikationen des Unternehmens umzusetzen (abrufbar unter: <https://www.nah.sh/nah-sh-gmbh/downloads/>). In die konkrete Ausgestaltung bzw. Anwendung des CD wird die NAH.SH GmbH eingebunden.

2.3.16 Werbung in und an Bussen

Das Unternehmen hat die Vorgaben der NAH.SH zur Innen- und Außenwerbung einzuhalten, sofern dem nicht andere vertragliche Pflichten entgegenstehen. Neue vertragliche Verpflichtungen, die den Vorgaben der NAH.SH zur Werbung entgegenstehen, dürfen für die Dauer der Beauftragung nicht eingegangen werden.

Eine Fensterbeklebung der Fahrzeuge, die den Blick der Fahrgäste nach außen wesentlich beschränkt, ist nicht zulässig. Ebenfalls nicht zulässig ist Werbung mit politischen und weltanschaulichen Aussagen. Ausgeschlossen ist weiterhin Werbung mit gewaltverherrlichendem, rassenhetzerischen, sexistischem und pornografischem Inhalt.

Auf allen Fahrzeugen sind Aufkleber gemäß dem Design-Manual des Nahverkehrsverbundes Schleswig-Holstein (NAH.SH GmbH) anzubringen (Design-Manual Teil 2, Nr. 08.6 oder 08.7)

Die Hansestadt Lübeck ist an dem Marketingkonzept hinsichtlich der Werbung zu beteiligen.

2.3.17 Reinigung und Beseitigung von Schnee und Glätte an Haltestellen

Das Unternehmen wird die Haltestellen reinigen, von Schnee und Glätte befreien sowie die von ihr bereitgestellten Müllbehälter leeren.

Die hierfür erforderlichen Unterlagen, etwa die Straßenreinigungssatzung (<http://Bekanntmachungen.Luebeck.de/Ortsrecht/Index>), Streufahrpläne, Umfang vertraglicher Reinigungsdienstleistungen Dritter usw., könne bei der unter Ziffer I.1) im Vorabbekanntmachungsdokument genannten Stelle erfragt werden.

2.3.18 Videoüberwachung / subjektive Sicherheit

Fahrzeuge müssen mit einer ausreichenden Anzahl von Videokameras ausgestattet sein. Dabei sind in Standardlinienbussen mindestens vier und in Gelenkbussen fünf Kameras so einzubauen, dass bei allen Lichtverhältnissen eine Personenidentifikation möglich ist. Die Videodaten sind mindestens 72 Stunden vorzuhalten. Die Bestimmungen des Datenschutzes sind sicherzustellen.

Es ist entsprechend geschultes Personal inklusive zusätzlichem Sicherheits- und Aufsichtspersonal (mit eigenem Personal oder Fremdbezug) entsprechend der Sicherheitslage einzusetzen.

2.3.19 Fahrkartenkontrollen / Fahrgastzählungen

Die Hansestadt Lübeck behält sich vor, auf den vergabegegenständlichen Linien Fahrgastbefragungen und -zählungen sowie ergänzende Fahrausweiskontrollen durchzuführen. Hierfür gewährt das Unternehmen dem Aufgabenträger oder von diesem beauftragten Dritten jederzeit freien Zugang zu den eingesetzten Fahrzeugen und stattet diese mit entsprechenden Berechtigungsausweisen aus.

Zur Sicherung der Fahrgeldeinnahmen verpflichtet sich das Unternehmen, stichprobenhafte Fahrausweiskontrollen bei mindestens 2 % aller Fahrten durchzuführen. Ein Kontrollteam besteht dabei aus mindestens zwei Mitarbeitern. Bei der Verfolgung ungültiger oder fehlender Fahrausweise ist die vollständige Bearbeitung (Einzug des erhöhten Beförderungsgeldes bis hin zur gerichtlichen Verfolgung) sicherzustellen.

2.4 Mobilitätsberatung und -training

Das Unternehmen hat die in Abbildung 37 im 4. RNVP aufgeführten Mobilitätsberatungen bzw. Mobilitätstrainings und sonstige Maßnahmen zu konzipieren und durchzuführen. Dabei sind im Handlungsfeld Schule und Kindergarten mind. 30 Veranstaltungen pro Jahr, im Handlungsfeld Flüchtlinge mind. 3 Veranstaltungen pro Jahr und im Handlungsfeld Mobilitätseinschränkungen mind. 10 Veranstaltungen pro Jahr durchzuführen.

2.5 Regieaufgaben und Infrastruktur

Ein weiteres wesentliches Merkmal der zu vergebenen Verkehrsleistungen in der Hansestadt Lübeck besteht in der Erbringung von sog. Regieleistungen. Aus öffentlichem Interesse hat das Unternehmen die in Anlage 4 Regieleistungen aufgeführten Aufgaben zu übernehmen (Ziffer 5.2.3 4. RNVP).

Weiterhin hat das Unternehmen alle öffentlich geförderten Ausstattungskomponenten, insbesondere DFI-Anzeigen und Bauteile zur Beeinflussung der Lichtsignalanlagen weiterhin entsprechend der Zweckbindung einzusetzen (Ziffer 2.3.5).

2.6 Sozialstandards und Tariftreue

Das Unternehmen hat gemäß Art. 4 Abs. 4a und 6 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 n.F. jederzeit alle geltenden Arbeits- und Sozialvorschriften einzuhalten.

Zu den Sozialstandards gehören auch Sozial- und Pausenräume an den zentralen Ablösestellen und Toiletteneinrichtungen an allen Linienendpunkten. Alle zum Zeitpunkt der Veröffentlichung der Vergabe geltenden Sozialstandards gelten auch vollumfänglich für die eingesetzten Nachunternehmer

Das Unternehmen verpflichtet sich die gültigen Bestimmungen des Landes Schleswig-Holsteins zur Tariftreue einzuhalten. Hierzu gehört insbesondere, dass das Unternehmen seinen Beschäftigten (ohne Auszubildende) bei der Ausführung der Leistung mindestens das in Schleswig-Holstein für diese Leistung in einem der einschlägigen und repräsentativen mit einer tariffähigen Gewerkschaft vereinbarten Tarifverträge vorgesehene Entgelt nach den tarifvertraglich festgelegten Modalitäten zu zahlen und die tariflich vereinbarten weiteren Leistungen zu gewähren. Leiharbeiterinnen und Leiharbeiternehmer im Sinne des Arbeitnehmerüberlassungsgesetzes in der jeweils geltenden Fassung müssen bei der Ausführung der Leistung für die gleiche Tätigkeit ebenso entlohnt werden wie die regulären Beschäftigten des Unternehmens. Während der Ausführungslaufzeit sind tarifliche Änderungen nachzuvollziehen.

Das Unternehmen selbst wird verpflichtet, seine eigenen bei der Erbringung von Leistungen des Auftrages eingesetzten Beschäftigten mindestens nach dem Tarifvertrag Nahverkehr Schleswig Holstein (TV-N SH) in der jeweils gültigen Fassung zu vergüten und die tariflich vereinbarten weiteren Leistungen zu gewähren. Während der Ausführungslaufzeit werden tarifliche Änderungen nachvollzogen.

Darüber hinaus soll der Betreiber für die in seinem Unternehmen beschäftigten Arbeitnehmer sowie für Arbeitnehmer in 100%-igen Tochterunternehmen – vorbehaltlich der zukünftigen Verhandlungsergebnisse der jeweiligen Tarifparteien – im Wesentlichen mindestens die tariflichen Rahmenbedingungen für Arbeitnehmer aufrecht erhalten, wie sie zum Stichtag 01.01.2019 bestehen. Näheres wird der öffentliche Dienstleistungsauftrag regeln.

Für die Vergabe von Unteraufträgen sind für das Unternehmen die zum jeweiligen Zeitpunkt geltenden vergaberechtlichen Bestimmungen (insbesondere TTG-SH und MiLOG) inklusive Nachfolgeregelungen verpflichtend.

3 Sonstige Hinweise

3.1 Wesentliche Anforderungen gemäß § 8 Abs. 2 S. 3 i.V.m., § 13 Abs. 2a S. 3 bis 6 PBefG

Mit dem beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag (öDA) sind insbesondere die unter Ziffer 2 dargestellten wesentlichen Anforderungen, etwa zu Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards, im Sinne von § 13 Abs. 2a S. 3 bis 6 PBefG, § 8 a Abs. 2 Satz 3 PBefG verbunden. Diese Anforderungen sind auch für die Genehmigungsfähigkeit eigenwirtschaftlicher Anträge maßgeblich, da Abweichungen hiervon gemäß § 13 Abs. 2a S. 2ff. PBefG eine Ablehnung eigenwirtschaftlicher Anträge zur Folge haben. Ein eigenwirtschaftlicher Antrag ist nur dann genehmigungsfähig, wenn die im Ergänzungsdokument definierten wesentlichen Anforderungen verbindlich gemäß §12 Abs. 1a PBefG zugesichert werden.

3.2 Vergabe als Gesamtleistung

Das in dieser Vorabbekanntmachung sowie dem Ergänzungsdokument und allen Anlagen beschriebene Verkehrsangebot wird als Gesamtleistung nach § 13 Abs. 2a S. 2 PBefG, § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG definiert. Eigenwirtschaftliche Anträge, die sich nur auf Teilleistungen beziehen, sind gemäß § 13 Abs. 2a S. 2 PBefG zu versagen.

Weiterhin stellt das genannte Verkehrsangebot ein Linienbündel und ein Verkehrsnetz nach § 13 Abs. 2 S. 1 Nr. 3 d) PBefG dar (Ziffer 5.2.3 4. RNVP). Ein Antrag, der einzelne ertragreiche Linien oder ein Teilnetz aus diesem Verkehrsangebot zum Gegenstand hat, ist zu versagen.

3.3 Sicherstellung der Auskömmlichkeit der Verkehrserbringung

Eigenwirtschaftliche Verkehre gemäß § 8 Abs. 4 Satz 2 PBefG „[...] sind Verkehrsleistungen, deren Aufwand gedeckt wird durch Beförderungserlöse, Ausgleichsleistungen auf der Grundlage von allgemeinen Vorschriften nach Artikel 3 Absatz 2 und 3 der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 [...] und sonstige Unternehmenserträge im handelsrechtlichen Sinne, soweit diese keine Ausgleichsleistungen für die Erfüllung gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen nach Artikel 3 Absatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 darstellen und keine ausschließlichen Rechte gewährt werden.“

Das BVerwG zählt die Beständigkeit des Verkehrs zu den sonstigen öffentlichen Verkehrsinteressen i.S.d. § 13 Abs. 2 Satz 1 Nr. 3 PBefG. Es darf daher gemäß § 13 Abs. 2 Satz 1 Nr. 3 PBefG keine eigenwirtschaftliche Liniengenehmigung erteilt werden, wenn konkrete Anhaltspunkte Zweifel an der Kostendeckung der Verkehrserbringung für die gesamte Linienlaufzeit in dem beantragten Umfang bestehen. Dem Antragsteller einer eigenwirtschaftlichen Liniengenehmigung obliegt es diese Zweifel an der Beständigkeit auszuräumen.

Nach Auffassung der Hansestadt Lübeck als zuständiger Behörde ist eine eigenwirtschaftliche kostendeckende Verkehrserbringung und damit eine Gewährleistung der Beständigkeit des Linienbetriebes nicht möglich. Hingewiesen sei hierbei darauf, dass die Hansestadt Lübeck keinen Ausgleich wegen der Festsetzung von Höchsttarifen für alle Fahrgäste oder bestimmte Gruppen von Fahrgästen durch eine allgemeine Vorschrift nach Artikel 3 Absatz 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 vorsieht.

3.4 Voraussetzungen für die Entbindung von der Betriebspflicht für eigenwirtschaftlich genehmigte Verkehre

Gemäß § 21 Abs. 4 Satz 3 PBefG bleibt die Erfüllung der Betriebspflicht für Bestandteile des Genehmigungsantrages (Standards), die nach § 12 Abs. 1a PBefG verbindlich zugesichert wurden, in der Regel zumutbar. Zumutbar sind daher alle wirtschaftlichen Auswirkungen, die sich aus Änderungen anderer Verkehre (v.a. Schienenverkehr, Stadtverkehre), der Schülerzahlen und Schulstandorte, der Tarifentwicklung im Verbundtarif, der allgemeinen Nachfrageentwicklung und der allgemeinen wirtschaftlichen Lage ergeben. Das Verkehrsunternehmen ist insoweit gehalten, die Chancen und Risiken hieraus für die beantragte Laufzeit abzuschätzen. Eine Entbindung von der Betriebspflicht kommt des Weiteren gemäß § 21 Abs. 4 Satz 2 PBefG nur für die Gesamtleistung in Betracht (keine Teilentbindung).

Anlagen

- Anlage 1: Liniensteckbriefe
- Anlage 2: Kundengarantien Unternehmen
- Anlage 3: Fahrzeuganforderung
- Anlage 4: Regieaufgaben Unternehmen

Anlage 1: Liniensteckbriefe

Liniensteckbriefe stehen zum Herunterladen im Sharpoint der SL zur Verfügung (mit entsprechender Zugangsberechtigung für R&P).

Die Dateien sind durch R&P auf dem eigenen Server für die Veröffentlichung bereit zu stellen.

Anlage 2: Kundengarantien Unternehmen

Anschlusssicherung:

<https://www.sv-luebeck.de/de/downloads/freizeit/156-planm%C3%A4%C3%9Fige-an-schl%C3%BCsse/file.html>

Garantieformular:

<https://www.sv-luebeck.de/de/downloads/freizeit/153-flyer-fahrgastgarantien/file.htm>

Anlage 3: Fahrzeuganforderungen

Das Unternehmen hat zur Ausstattung der einzusetzenden Fahrzeuge folgende Anforderungen als Mindeststandard zu erfüllen. (siehe 4. RNVP Ziffer 4.8, 4.9)

▪ **Niederflurigkeit und Kneeling**

Es dürfen ausschließlich Niederflur- oder Low-Entry-Fahrzeuge zum Einsatz kommen, die über eine Kneeling-Funktion an der Tür 2 mit einer beweglichen Einstiegshilfe mit Reversier-/Sicherungseinrichtung ausgerüstet sind. Die Einstiegshilfe muss einer Belastung von bis zu 350 kg standhalten. Des Weiteren müssen die Fahrzeuge über mindestens 4 ausgewiesenen Sitzplätze für mobilitätseingeschränkte Personen in Türennähe verfügen, die als solche eindeutig gekennzeichnet sind. Fahrzeuge zum Einsatz kommen, die –über eine Kneeling-Funktion und eine Rampe an der 2. Tür verfügen müssen.

▪ **Mehrzweckplatz**

Im Bereich der 2. Tür ist ein Mehrzweckplatz vorzusehen. Bei Neuanschaffungen von Stadt- und Gelenkbussen sind mindestens Mehrzweckplätze für zwei Rollstühle vorzusehen. Am Mehrzweckplatz muss ein Klappsitz zur Verfügung stehen. Es müssen mindestens 250 Rollstuhlplätze in der Gesamtflotte zur Verfügung stehen.

▪ **Fahrzeugalter**

Das Durchschnittsalter der eingesetzten Fahrzeuge darf 6,0 Jahre nicht überschreiten. Jedes eingesetzte Fahrzeug darf nicht älter als 15,0 Jahre sein.

▪ **WLAN / USB-Ladehubs**

Mindestens 70% der Flotte sind mit einem Gratis-WLAN-Angebot für die Kunden auszustatten. Mindestens 20 % der Fahrzeuge sind mit USB-Ladehubs auszustatten. Bei Fahrzeugneubeschaffungen müssen WLAN-Router und USB-Ladehubs vorhanden sein.

▪ **Fahrausweisdrucker und -Entwerfer**

Die Fahrzeuge sind unter Berücksichtigung des Verbundregelwerkes [\[Link\]](#) mit Fahrausweisdruckern sowie Fahrausweisentwerfern (Fahrausweisentwerfer soweit es vom Fahrkartensortiment her erforderlich) auszurüsten. Dabei sind Reservegeräte vorzuhalten, um zu jeder Zeit die entsprechenden Funktionen auf den Fahrzeugen gewährleisten zu können.

▪ **Automatische Zählsysteme**

Um statistisch valide Verkehrszählungen zu gewährleisten ist eine hinreichende Anzahl von Bussen mit Automatischen Fahrgastzählssystemen auszurüsten. Die Zählgenauigkeit darf 95 % nicht unterschreiten. Es ist ein Testat als Nachweis der Zählgenauigkeit durch einen unabhängigen Gutachter bei der Hansestadt Lübeck vorzulegen.

▪ **Heizung und Be- und Entlüftung**

Es wird sichergestellt, dass die Fahrzeuge mit ausreichender Heizung und Be- und Entlüftung eingesetzt werden. Busse ab dem Baujahr 2020 sind mit einer Vollklimatisierung zu beschaffen.

Die zu beschaffenden rein elektrischen Fahrzeuge sind einer rein elektrisch zu betreibenden CO₂-Klimaanlage mit Wärmepumpe (oder gleichwertig) auszurüsten. Eine Klimatisierungsautomatik für den Fahrerarbeitsplatz ist ebenso vorzusehen.

Ist für die Klimatisierung ein Zuheizung erforderlich muss dieser mit Biokraftstoffen (BtL /GtL) zu betreiben sein. Das Verfahren ist zu beschreiben.

▪ **Sitzplatzangebot**

Je nach Fahrzeugtyp sollen möglichst viele Fahrgastsitze angeboten werden, mindestens jedoch 30 Sitzplätze bei Stadtbussen und 40 Sitzplätze bei Gelenkbussen.

▪ **Ein-Ausstieg**

Zur Sicherstellung eines zügigen Betriebsauflaufs und Fahrgastflusses hat der Fahrgasteinstieg vorne und der Ausstieg hinten zu erfolgen. In den Hauptverkehrszeiten und an zentralen Schwerpunkthaltestellen kann hiervon abgewichen werden. Alle Türen müssen als Automattüren ausgeführt werden. Alle Türen müssen mit einem Klemmschutz ausgerüstet sein.

▪ **Fahrgastanzeige**

Auf einem Monitor mit mindestens 19“ Bildschirmdiagonale muss kontinuierlich der Fahrtverlauf in Form der nächsten fünf Haltestellen sowie die Liniennummer, das Fahrziel und „Wagen hält“ angezeigt werden. Die jeweils nächste Haltestelle muss automatisiert angesagt werden. Mindestens 50% der Fahrzeuge müssen mit 19“-Doppelbildschirmen ausgestattet sein. Bei Gelenkbussen sind jeweils 2 19“-Doppelbildschirme (davon einer im hinteren Fahrzeugbereich) einzusetzen. Bei Neubeschaffung von Fahrzeugen sind entsprechende Monitore vorzusehen.

• **Zusätzliche Fahrzeugsicherheitsausstattung**

Bei Fahrzeugneubeschaffungen sind folgende Sicherheitsausstattungen zwingend vorzusehen:

- Aktiver Notbremsassistent (Front Assist)
- Abbiege-, Totwinkel-, Spurwechselassistent (Side Assist)
- ABS / ESP
- Schulbusblinkanlage mit extra Schalter
- Elektrisch verstellbare, beheizbare Außenspiegel
- Außentemperaturanzeige

• **Einrichtungen zur Unterstützung wirtschaftlichen Fahrens**

Zu Vertragsbeginn sind alle Fahrzeuge mit einer optischen Anzeige auszustatten, die das Fahrpersonal über unwirtschaftliches Fahrverhalten in Echtzeit informiert. Dabei sind Parameter zum kundenfreundlichen und stressreduziertem Fahren (scharfes Bremsen, starkes Beschleunigen, hochtourige Fahrweise usw.) zu berücksichtigen.

▪ **Umweltanforderungen**

Bei der Beschaffung von Neufahrzeugen muss die jeweils gültige höchste Euro-Abgasnorm erfüllt werden, die serienmäßig am Markt erhältlich ist.

Der Anteil von Fahrzeugen der Euro-Abgas-Norm 5 an der Gesamtfahrzeugflotte darf dabei ab 2020 maximal 60% betragen und reduziert sich im Rahmen der unten beschriebenen Beschaffung von rein elektrischen Fahrzeugen. Alle übrigen Fahrzeuge müssen mindestens der Euro-Abgas-Norm 6 entsprechen.

Weiterhin hat das Unternehmen den Anteil seiner Fahrzeuge mit rein elektrischen Antrieben entsprechend Ziffer 4.9 4. RNVP aufzubauen:

- **bis Ende 2020 auf 5%**
- **bis Ende 2021 auf 10%,**
- **bis Ende 2025 auf 40% und**
- **bis 2030 auf 70%**

Das Unternehmen muss für seine Betriebshöfe bzw. Abstellflächen (siehe hierzu auch Vorgaben unter 2.3.7) ausreichende Ladeinfrastruktur vorhalten. Hierfür ist gegenüber der Hansestadt Lübeck der Nachweis zu führen, dass an den betreffenden Standorten ein ausreichender Mittelspannungsanschluss vorhanden ist oder eine ausreichende Versorgung durch den Stromnetzbetreiber entsprechend der oben genannten Anteile erfolgt ist.

Das Unternehmen verpflichtet sich, alternative Antriebe und emissionsreduzierende Fahrzeugtechnik zu testen, um den Fortschritt in Richtung des umweltfreundlichen ÖPNV zu unterstützen.

Das Unternehmen muss für seine rein elektrischen Fahrzeuge Strom aus regenerativer Energiequellen verwenden.

Hierzu wird auf den Beschluss der Lübecker Bürgerschaft vom 27.09.2018 zum Klima- und Lärm-schutz verwiesen.

Anlage 4: Regieaufgaben Unternehmen

Planung

Strategische Verkehrsplanung inkl. Mitwirkung an der Erstellung des RNVP, Entwicklung und Umsetzung neuer Mobilitätsdienstleistungen für das Unternehmen Erstellen zielgruppenorientierter Marktanalysen, Vertretung des Unternehmens in städtischen Gremien, Beratung der HL zu allen Fragen bezüglich Mobilität, Durchführung von Zählungen

- Mitwirkung an der Erstellung des RNVP
- Zuarbeiten zu Planungen der Hansestadt Lübeck
- Zuarbeiten zu neuen Mobilitätskonzepten der Hansestadt Lübeck
- Zuarbeit für den Aufgabenträger zu vertraglich geregelten Verkehrsleistungen mit Nachbarkreisen
- Beratung der Hansestadt Lübeck zu allen Fragen bezüglich Mobilität
- Angebotskoordination mit Dritten
- Durchführung von Zählungen im Auftrag des Aufgabenträgers
- Beantwortung von und Zuarbeit zu Gremienanfragen der Hansestadt Lübeck

Marketing

- Werbung und Öffentlichkeitsarbeit für Angebote in der Hansestadt Lübeck in Kombination mit dem ÖPNV
- Kundenzufriedenheitsbefragungen im Auftrag des Aufgabenträgers

Infrastruktur inkl. Grundstücke und Gebäude

- Zur Verfügung Stellung eigener Grundstücke und Gebäude für ÖPNV-Belange im Rahmen der Regieaufgaben (z. B. Vorhaltung von Wendeschleifen und Teilen des ZOB)
- Betreuung der Haltestellen- und Streckeninfrastruktur inkl. Haltestellenbetreuung für Dritte im Auftrag des Aufgabenträgers inkl. Räum- und Streufahrten (Winterdienst)
- In Abstimmung mit dem jeweiligen Straßenbaulastträger ist der Betreiber verpflichtet, die LSA-Busvorrechtigungskomponenten an beeinflussten LSA-Knoten bei Erneuerung bzw. Umbau von LSA-Knoten auszurüsten.

