

Vergabe der Busnahverkehrsleistungen des

Linienbündel D

***Linienlose D1 „Stadtbus Bad Oeynhausen“
und
Linienlos D2 „Stadtbus Löhne“***

- LEISTUNGSBESCHREIBUNG -

Inhaltsverzeichnis

1. Gegenstand der Vergabe	3
2. Auftraggeber	3
3. Leistungszeitraum	3
4. Betriebskonzept	4
4.1 Grundlagen des ÖSPV- Angebotes	4
4.2 Leistungsumfang	4
4.3 Betriebsdurchführung	4
4.3.1 Grundsätzliche Regelungen	4
4.3.2 Pünktlichkeit.....	4
4.3.3 Umgang mit verkehrlichen Störungen	5
4.3.4 Allgemeine Anforderungen an das Fahrzeugmaterial	5
4.3.5 Fahrzeuganzahl und -kapazität	5
4.3.6 Sauberkeit der Fahrzeuge	5
4.3.7 Einsatz von Ersatzfahrzeugen	6
4.3.8 Anforderungen an das einzusetzende Personal / Tariftreuregelung	6
4.4 Weiterentwicklung des ÖSPV im Bedienungsraum	7
5. Infrastruktur	8
5.1 Zugang und Veränderungen	8
5.2 Wartung und Unterhaltung von Haltestellen	8
5.3 Fahrgastinformationen an Haltestellen	8
6. Kontaktadresse OWL Verkehr GmbH	9
7. Tarif und Vertrieb	9
7.1 Tarif	9
7.2 Vertrieb	10
8. Marketing	10
9. Kommunikation und Beschwerdemanagement	11
10. Berichts- und Informationspflichten, Zusammenarbeit	12
10.1 Allgemeines	12
10.2 Berichtspflichten an die MHV	12
10.2.1 Berichtspflichten bis zur Betriebsaufnahme	12
10.2.2 Berichtspflichten innerhalb von 48 Stunden	12
10.2.3 Monatliche Berichtspflichten	13
10.2.4 Quartalsweise Berichtspflichten.....	13
10.2.5 Jährliche Berichtspflichten	13
10.2.6 Verstöße gegen die Berichtspflichten	14
10.3 Erhebungen, Zählungen	14
10.4 Gestattungen	14
Anlagen	14

1. Gegenstand der Vergabe

(1) Gegenstand der Vergabe ist die Durchführung von Betriebsleistungen im Öffentlichen straßengebundenen Personennahverkehr im Gebiet der Kreise Minden-Lübbecke und Herford.

(2) Die zu vergebende Leistung umfasst die im Nahverkehrsplan beschriebenen Linienlose D1 „Stadtverkehr Bad Oeynhausen“ und D2 „Stadtverkehr Löhne“ im Linienbündel D „Bad Oeynhausen und Löhne“. Die Linienverkehre sind ausschließlich auf der Grundlage von Konzessionen nach § 42 PBefG zu erbringen.

(3) Die Betriebsleistung des Linienlos D1 „Stadtverkehr Bad Oeynhausen“ befindet sich größtenteils im Stadtgebiet Bad Oeynhausen des Kreises Kreis Minden-Lübbecke. Ein geringer Teil (Abschnitt der Linie 458) befindet sich in dem Gebiet der Stadt Vlotho im Kreis Herford. Die Betriebsleistung des Linienlos D2 „Stadtverkehr Löhne“ befindet sich größtenteils im Stadtgebiet Löhne des Kreises Herford. Ein geringer Teil (Abschnitt der Linie 430) befindet sich in dem Gebiet der Stadt Bad Oeynhausen im Kreis Minden-Lübbecke.

2. Auftraggeber

Die Kreise Herford und Minden-Lübbecke sind gem. § 3 ÖPNVG NRW Aufgabenträger für den ÖPNV im Kreisgebiet und sind die Auftraggeber der Leistung. Die Kreise bedienen sich zur Erfüllung dieser Aufgaben der Mindener Verkehrsgesellschaft mbH (mhv), die auch Ansprechpartner für sämtliche sich aus dem **Verkehrsvertrag (Anlage 1)** ergebende Rechte und Pflichten ist.

mhv GmbH
Geschäftsführer: Dipl. Geogr. Achim Overath
Herforder Straße 45
32545 Bad Oeynhausen

Telefon: 05731 842040
Telefax: 05731 8420444
Mail: kontakt@mhv-info.de
Internet: www.mhv-info.de

3. Leistungszeitraum

Die Pflicht zur Erbringung der Verkehrsleistung in den Linienlosen D1 und D2 beginnt mit der Betriebsaufnahme am 01. Dezember 2018 und endet am letzten Sonntag nach Beginn der Sommerferien NRW im Jahr 2026.

4. Betriebskonzept

4.1 Grundlagen des ÖSPV- Angebotes

Grundlage für die zu vergebende Leistung sind die **Anlage 2 Fahrpläne** und die **Anlage 3 Qualität**, in der die zu vergebende Leistung (Betriebsleistung) abschließend beschrieben ist.

4.2 Leistungsumfang

(1) Der dem Angebot zu Grunde liegende Leistungsumfang der ausgeschriebenen Linien ergibt sich aus der **Anlage 2 Fahrpläne**. Diese enthält detaillierte Fahrpläne für die einzelnen Linien der verfahrensgegenständlichen Linienlose D1 „Stadtbus Bad Oeynhausen“ und D2 „Stadtbus Löhne“ im Linienbündel D „Bad Oeynhausen und Löhne“.

(2) Der Auftragnehmer versichert mit seinem Angebot, die in **Anlage 2 Fahrpläne** dargestellten Fahrpläne minutengenau umzusetzen. Die Linienverläufe sind zu übernehmen und die Haltestellen in der vorgegebenen Reihenfolge anzufahren.

4.3 Betriebsdurchführung

4.3.1 Grundsätzliche Regelungen

(1) Die Durchführung der Verkehrsleistung durch den Auftragnehmer unterliegt verbindlichen Qualitätsanforderungen, die im Folgenden dargestellt sind. Auf deren Nichteinhaltung reagiert der Auftraggeber mittels fest definierter Mechanismen mit einem Abzug von der Vergütung des Verkehrsunternehmers. Die **Anlage 4 Malus-Regelungen** enthält eine Darstellung der Abzüge für den verminderten Wert der Leistung, die bei Nichteinhaltung der Qualitätsmerkmale (Schlechtleistung) wirksam werden.

(2) Alle Informationen zur Beurteilung der Qualität der erbrachten Betriebsleistung hat der Auftragnehmer im Rahmen der jeweiligen Berichtspflichten (**Kapitel 10**) dem Auftraggeber zur Verfügung zu stellen. Der Auftraggeber behält sich das Recht vor, die vom Auftragnehmer gemachten Aussagen durch Stichproben zu kontrollieren. Näheres regeln das **Kapitel 10.3** sowie die vertraglichen Regelungen gemäß **Anlage 1** (Verkehrsvertrag und Betriebsführungsübertragungs- und Subunternehmervertrag).

4.3.2 Pünktlichkeit

(1) Der Auftragnehmer hat die pünktliche Betriebsdurchführung sicherzustellen. Hierzu sind während der Vertragsdurchführung die im Fahrplan vorgesehenen Ankunfts- und Abfahrtszeiten verbindlich einzuhalten.

(2) Die Ankunfts- bzw. Abfahrtszeiten an den in der **Anlage 3 Qualität** genannten Messpunkten sind vom Auftragnehmer bei jeder Fahrt zu messen.

(3) Fahrten, die gegen die Pünktlichkeitsanforderungen der **Anlage 3 Qualität** verstoßen, gelten als verspätet, unabhängig davon, ob der Auftragnehmer den Verstoß zu vertreten hat. Derartige Fahrten sind dem Auftraggeber als solche (unter ausdrücklicher Benennung des Verstoßes) mitzuteilen. Näheres regelt **Kapitel 10**.

4.3.3 Umgang mit verkehrlichen Störungen

Der Auftragnehmer hat für die vertrags- und ordnungsgemäße Durchführung des Betriebes zu sorgen. Bei verkehrlichen Störungen (z.B. Bauarbeiten, Straßensperrungen, Umleitungen, etc.), die zu notwendigen Abweichungen von der vertraglich vereinbarten Leistung führen, hat der Auftragnehmer die Leistung dergestalt anzupassen, dass die Fahrgäste auf der jeweiligen Linie so wenig wie möglich beeinträchtigt werden. Die vereinbarten Fahrplanvorgaben sind so weit wie möglich einzuhalten. Näheres regeln die Vertraglichen Regelungen gemäß **Anlage 1**.

4.3.4 Allgemeine Anforderungen an das Fahrzeugmaterial

(1) In der **Anlage 3 (Qualität)** ist die Fahrzeugausstattung, das Fahrzeugdesign sowie die Fahrzeugwerbung definiert, die in Verbindung mit den Produktkategorien die Anforderungen an die Fahrzeuge ergeben. Die Einnahmen für die Fahrzeugwerbung verbleiben beim Auftragnehmer. Sie können kostenmindernd vom Bieter bei der Kalkulation berücksichtigt werden.

(2) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Fahrzeuge durch eine kontinuierliche und sorgfältige Instandhaltung sowie durch eine zeitnahe Reparatur bzw. den Austausch beschädigter bzw. verschlissener Inneneinrichtungsbestandteile auf dem vereinbarten Niveau zu halten und dieses über den gesamten Vertragszeitraum aufrecht zu erhalten.

4.3.5 Fahrzeuganzahl und -kapazität





(1) Der Auftragnehmer hat die Anzahl der einzusetzenden Fahrzeuge zu bestimmen. Dies schließt Fahrzeuge evtl. Subunternehmer ein.

(2) Von den einzusetzenden Fahrzeugen sind im Linienlos D1 „Stadtverkehr Bad Oeynhausen“ mindestens 2 Gelenkbusse und im Linienlos D2 „Stadtverkehr Löhne“ mindestens 5 Gelenkbusse zu kalkulieren. Die Gelenkbusse sind in der Kalkulation Anlage 10 mit 20% der Leistung (in der Toleranzqualität) bezogen auf die Kostenbestandteile P2 zeitbezogene Kosten und P3 fahrleistungsbezogene Kosten an Schultagen angesetzt.

(3) Aufgrund des Verbots für Kraftfahrzeuge mit einem Zulässigen Gesamtgewicht von über 7,5t auf der Schützenbrücke (im Zuge der Schützenstraße), ist auf der Linie 457 ein Kleinbus (vgl. Anlage 3) einzusetzen.

(4) Der Einsatz der Gelenkbusse ist vom Auftragnehmer zu planen. Der Auftragnehmer plant den Einsatz der Gelenkbusse an dem von ihm geschätzten Fahrgastaufkommen pro Linie und passt deren Einsatz der tatsächlichen Nachfrage an.

(5) Im laufenden Betrieb ist es dem Auftragnehmer möglich statt eines im Angebot kalkuliertem Gelenkbusses mehrere Standardbusse bei insgesamt mindestens gleicher Sitz- und Stehplatzzahl einzusetzen, wobei bei der Abrechnung nur der Gelenkbus berechnet wird.

(6) Einzelne Linien und Linienabschnitte sind als TaxiBus zu betreiben. Diese sind in Anlage 3 Qualität als Qualitätsstufe gekennzeichnet. Zudem sind sie in Anlage 2 Fahrpläne mit z.B. „TB“, „“ oder „“ gekennzeichnet. Darüber hinaus werden einzelne Fahrten auch auf anderen, festbedienten Linien, als TaxiBus betrieben. Diese einzelnen Fahrten sind in Anlage 2 Fahrpläne mit z. B. „TB“, „“ oder „“ gekennzeichnet. Auch für diese einzelnen Fahrten gelten die Qualitätsvorgaben des TaxiBusses.

(7) Verstärkerfahrten gemäß Anlage 2 Fahrpläne sind mindestens in Toleranzqualität anzubieten.

4.3.6 Sauberkeit der Fahrzeuge

Die Anforderungen an die Sauberkeit der Fahrzeuge regelt die **Anlage 3 Qualität**.

4.3.7 Einsatz von Ersatzfahrzeugen

(8) Um technisch bedingte, vom Fahrzeug ausgehende und den fahrplanmäßigen Umlauf der Fahrzeuge beeinträchtigende Betriebsstörungen zu vermeiden, ist der Einsatz von Ersatzfahrzeugen für die hier zu vergebende Leistung vorzusehen.

(9) Ersatzfahrzeuge müssen mindestens die Qualitätsstufe Toleranzqualität und der Produktkategorie je Linie gemäß **Anlage 3 (Qualität)** erfüllen.

4.3.8 Anforderungen an das einzusetzende Personal / Tariftreuregelung

(1) Der Auftragnehmer garantiert, nur Fahrpersonal einzusetzen, das über die erforderliche Berechtigung zum Führen von Fahrzeugen im Personenverkehr (Beförderungsschein) verfügt. Weiterhin garantiert er die Einhaltung der Einsatzbedingungen nach den gesetzlichen Vorschriften, insbesondere nach der „Arbeitszeit- und Sozialverordnung für das Fahrpersonal im Straßenverkehr“. Es gelten die Regelungen der **Anlage 3 Qualität**.

(2) Der Auftragnehmer hat die Pflichten, die ihm vom Auftraggeber auf der Grundlage des Tariftreue- und Vergabegesetzes Nordrhein-Westfalen (TVgG-NRW) auferlegt worden sind bzw. zu denen er sich durch entsprechende Erklärungen gemäß des Vordrucks 6 nach **Anlage 11** verpflichtet hat, während der gesamten Vertragslaufzeit zu erfüllen. Ergänzend gelten für die Erfüllung der Verpflichtungen zur Tariftreue und Mindestentlohnung nach dem TVgG-NRW die besonderen Vertragsbedingungen nach **Anlage 12**.

Hinweis 1: Der in **Anlage 11** enthaltene Vordruck 6 mit den Erklärungen nach dem TVgG NRW muss nicht bereits mit dem Angebot eingereicht werden, ist jedoch von demjenigen Bieter, dem nach Prüfung und Wertung der Angebote der Zuschlag erteilt werden soll (Bestbieter), vor Zuschlagserteilung ausgefüllt und unterschrieben vorzulegen. Nähere Vorgaben hierzu sind in Ziffer 7 der Aufforderung zur Angebotsabgabe genannt.

(3) Die für die gemäß § 4 TVgG-NRW abzugebende Verpflichtungserklärung zu Tariftreue und Mindestentlohnung nach dem im voranstehenden Absatz genannten Vordruck relevanten repräsentativen Tarifverträge sind:

1. Spartentarifvertrag Nahverkehrsbetriebe (TV-N NW) vom 25.5.2001, zuletzt geändert am 30.5.2014 (Kommunaler Arbeitgeberverband Nordrhein-Westfalen (KAV NW) und Gewerkschaft Öffentliche Dienste, Transport und Verkehr (ÖTV) und Deutsche Angestellten Gewerkschaft (DAG) [heute: Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft – ver.di] zusammen mit

— Spartentarifvertrag Nahverkehrsbetriebe (TV-N NW) vom 25.5.2001, zuletzt geändert am 30.5.2014 (Kommunaler Arbeitgeberverband Nordrhein-Westfalen (KAV NW) und DBB-Tarifunion);

2. Manteltarifvertrag für die Arbeitnehmer des privaten Omnibusgewerbes des Landes Nordrhein-Westfalen vom 15.12.2015 (Verband Nordrhein-Westfälischer Omnibusunternehmen e. V. (NWO) und Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft – ver.di) zusammen mit

— Lohnvertrag für die gewerblichen Arbeitnehmer des privaten Omnibusgewerbes des Landes Nordrhein-Westfalen vom 15.12.2015 (Verband Nordrhein-Westfälischer Omnibusunternehmen e. V. (NWO) und Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft – ver.di) zusammen mit

— Gehaltstarifvertrag für die kaufmännischen und technischen Angestellten sowie die Auszubildenden des privaten Omnibusgewerbes des Landes Nordrhein-Westfalen vom 15.12.2015 (Verband Nordrhein-Westfälischer Omnibusunternehmen e. V. (NWO) und Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft – ver.di) zusammen mit

— Ergänzungstarifvertrag zu § 24 (7) Manteltarifvertrag für die Arbeitnehmer des privaten Omnibusgewerbes des Landes Nordrhein-Westfalen vom 15.12.2015, § 6 (3) Lohnvertrag für die gewerblichen Arbeitnehmer des privaten Omnibusgewerbes des Landes Nordrhein-Westfalen vom 15.12.2015 und § 6 (3) Gehaltstarifvertrag für die kaufmännischen und technischen Angestellten des privaten Omnibusgewerbes des Landes Nordrhein-Westfalen vom 15.12.2015 vom 4.2.2016 (Verband Nordrhein-Westfälischer Omnibusunternehmen e. V. (NWO) und Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft – ver.di).

4.4 Weiterentwicklung des ÖSPV im Bedienungsraum

4.4.1 Fahrplanung

(1) Das Fahrplanjahr beginnt und endet jeweils im Dezember eines jeden Jahres stattfindenden international vereinbarten Fahrplanwechsel.

(2) Bis zur Betriebsaufnahme sowie während der Vertragslaufzeit der hier ausgeschriebenen Verkehre können Änderungen der betrieblichen oder sonstigen Rahmenbedingungen beispielsweise hinsichtlich der Schülerbeförderung oder der Anschlussbeziehungen an Bahnhöfen eintreten. Näheres regelt der Verkehrsvertrag.

4.4.2 Weiterentwicklung des Fahrplanangebots

Auftragnehmer und Auftraggeber werden sich während des Fahrplanjahres über fahrplantechnische Änderungswünsche und -erfordernisse laufend unterrichten. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, auf Wunsch des Auftraggebers Vorschläge zu unterbreiten, wie das Fahrplanangebot den tatsächlichen Erfordernissen angepasst werden kann und sich dabei auch mit den Schulträgern abzustimmen.

5. Infrastruktur

5.1 Zugang und Veränderungen

(1) Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer die zum Ende der Angebotsfrist vorhandene Haltestelleninfrastruktur unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung. Dies betrifft auch die Mitbenutzung zentraler Omnibusbahnhöfe.

(2) Die Einrichtung und Verlegung von Haltestellen ist im Rahmen der Weiterentwicklung des Fahrplanangebots (s. **Kapitel 4.4.1 Abs. 2**) zulässig. Zuständig für die über das Haltestellenschild hinausgehende Haltestelleneinrichtung (Wartehalle, Bordstein etc.) ist der örtliche Straßenbaulastträger. Vom Auftraggeber werden in diesen Fällen die für die Erfüllung der Pflichten gem. § 32 BOKraft entstehenden Kosten getragen.

5.2 Wartung und Unterhaltung von Haltestellen

(1) Für die Wartung und Unterhaltung vom Auftragnehmer bedienter Haltestellen ist der Auftragnehmer verantwortlich.

(2) Bei Beschädigungen des Haltestellenschildes hat er unverzüglich für einen provisorischen Ersatz zu sorgen. Beschädigungen an Haltestelleninfrastruktur hat er dem Auftraggeber unverzüglich zu melden.

(3) Die Kosten der Beschaffung und Anbringung fehlender Haltestellenzeichen unter Anwendung des Gestaltungsleitfadens (**Anlage 5**) sowie die Unterhaltung der vorhandenen Haltestellenzeichen trägt das Verkehrsunternehmen. Das Verkehrsunternehmen trägt auch die Kosten für die Pflege und Wartung der im kommunalen Eigentum befindlichen Haltestellenschilder.

5.3 Fahrgastinformationen an Haltestellen

(1) Der Auftragnehmer ist für die Bereitstellung der Fahrgastinformationen an Haltestellen zuständig. Die Anforderungen der Fahrgastinformationen an Haltestellen sind in dem **Gestaltungsleitfaden (Anlage 5)** dargestellt.

(2) Die Aushänge sind vom Auftragnehmer aktuell zu halten und zu pflegen. Fehlende oder beschädigte Aushangfahrpläne sind durch den Auftragnehmer unverzüglich bereitzustellen oder zu ersetzen. Gleiches gilt für fehlende oder beschädigte Fahrplankästen mit geeigneten Ausmaßen.

6. Kontaktadresse OWL Verkehr GmbH

Zuständige Verbundgesellschaft für die Tariffortschreibung und Einnahmeaufteilung ist die:

OWL Verkehr GmbH
Willy-Brandt-Platz 2
33602 Bielefeld

Telefon: 0521/557 666-0
Telefax: 0521/557 666-67

<https://www.teutoowl.de/owlv>

7. Tarif und Vertrieb

7.1 Tarif

(1) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, bei verbundinternen Fahrten den jeweils gültigen Verbundtarif und die jeweils geltenden gemeinsamen Beförderungsbedingungen anzuwenden. Außerdem ist der Vertrieb der pauschalen Tarifangebote im NRW-Tarif sicherzustellen. Die derzeit geltenden Tarife, Tarifangebote und Tarifbestimmungen des Westfalentarifes sowie des „NRW-Tarif“ sind aktuell anzuwenden und ergeben sich aus **Anlage 6 Tarifbestimmungen**. Die Tarifbestimmungen zum Westfalentarif können bei der OWL-Verkehr abgefragt werden (s. Kapitel 6 Abs. 2)

(2) Fahrgäste dürfen nur zu den für den Auftragnehmer jeweils gültigen Tarif- und Beförderungsbedingungen befördert werden.

(3) Das Fahrpersonal ist verpflichtet, die Fahrgäste an der Vordertür einsteigen zu lassen und die Fahrscheine zu kontrollieren. Ausnahmen von der vorgenannten Regelung müssen bei Fahrgästen mit Kinderwagen, Rollator, Rollstuhl o.ä. gemacht werden. Bei großem Fahrgastandrang kann ebenfalls von dieser Regelung abgewichen werden. Fahrgäste ohne gültigen Fahrschein dürfen nicht befördert werden (Ausnahmen bedürfen der vorherigen Zustimmung des Auftraggebers).

(4) Der Auftraggeber ist ermächtigt bei Bedarf Kontrollpersonal in den Bussen einzusetzen, ohne dass dies im Vorfeld mit dem Auftragnehmer abgestimmt werden muss.

(5) Der Auftragnehmer ist verpflichtet bei mindestens 1 % der Fahrten Kontrollpersonal in den Bussen einzusetzen. Der Auftraggeber ist ermächtigt bei Bedarf Kontrollpersonal in den Bussen einzusetzen, ohne dass dies im Vorfeld mit dem Auftragnehmer abgestimmt werden muss. Die Einnahmen aus erhöhtem Beförderungsentgelt stehen demjenigen Beteiligten zu, der die Kosten der jeweiligen Fahrkartenkontrolle trägt.

7.2 Vertrieb

(1) Die Organisation und zukünftige Gestaltung des Fahrkartenvertriebs liegt in der Zuständigkeit des Verkehrsunternehmens. Das Verkehrsunternehmen berücksichtigt die Anforderungen der OWL-Verkehr GmbH an ein Vertriebssystem. Den aktuellen Vertriebsleitfaden und die jeweils gültige Ticketmustersammlung können bei der OWL-Verkehr abgefragt werden (s. Kapitel 6).

(2) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, auf eigene Kosten und eigenverantwortlich ein Gesamtvertriebssystem aufzubauen. Es muss sichergestellt sein, dass die in **Anlage 7 Ticketmustersammlung** aufgeführten Fahrkarten – mit Ausnahme der Abo-Angebote - durch das Fahrpersonal in den Fahrzeugen verkauft werden können. Der Auftragnehmer muss alle Fahrausweise des Westfalentarifs und die Pauschalpreistickets des jeweils gültigen „NRW-Tarifes“ über sein Vertriebssystem verkaufen und aktiv vertreiben können; ebenso alle Fahrausweise der genehmigten Übergangstarife und tariflicher Sonderangebote.

(3) Der Auftragnehmer muss in der Lage sein, E-Tickets und Tickets mit VDV-Barcode der unter 7.2. Abs.2 genannten Tarife gem. VDV-Kernapplikation (VDV-KA) prüfen zu können. E-Tickets sind auf allen Linien anzuerkennen. Die Busse müssen mit einem System ausgestattet sein, mit dem es die Rolle des Dienstleisters (DL) gem. der VDV-KA realisiert, dies ist in der Regel ein Einstiegskontrollsystem.

(4) Der Auftragnehmer hat nach vorheriger Freigabe durch den Auftraggeber zur Betriebsaufnahme ein HandyTicket für mindestens folgende Tickets in der Preisstufe 1 MH einzuführen: EinzelTickets Erwachsene (zum Preis einer einzelnen Fahrt eines 4erTickets), TagesTickets (für 1 und 5 Personen, mit und ohne Zeitgrenze), 9 Uhr MonatsTickets. Der Auftragnehmer hat diesen Vertriebsweg mit dem vom Auftraggeber vorgegebenen HandyTicket-System-Anbieter umzusetzen. Kosten die dem Auftragnehmer nachweislich durch die Einführung des HandyTicket-Systems entstehen, werden dem Auftragnehmer aus der Servicepauschale erstattet, wobei etwaige Förderungen zwingend in Anspruch genommen werden müssen (und bei schuldhafter Nichtinanspruchnahme trotzdem von der Erstattung abgezogen werden).

8. Marketing

(1) Die Aufgabenträger legen großen Wert auf eine enge und partnerschaftliche Zusammenarbeit mit dem Auftragnehmer in allen Fragen der Öffentlichkeitsarbeit. Das Unternehmensmarketing des Auftragnehmers darf dem Marketing der Aufgabenträger nicht entgegenstehen

(2) Bei Marketingmaßnahmen ist der **Gestaltungsleitfaden** der MHV (**Anlage 5**) zu beachten.

(3) Sämtliche Marketingmaßnahmen sind mit dem Auftraggeber abzustimmen. Die Finanzierung der Maßnahmen erfolgt ausschließlich über die Servicepauschale (**Anlage 11 Kapitel 6**).

9. Kommunikation und Beschwerdemanagement

(1) Der Auftragnehmer übernimmt die Kommunikation mit dem Fahrgast in eigener Verantwortung. Dies bedeutet insbesondere die Erstellung und Verteilung von Ortsfahrplänen gemäß Anlage 5 (Gestaltungsleitfaden) sowie Fahrplanaushänge an den Haltestellen. Die Ortsfahrpläne haben die Fahrpläne sämtlicher im Ausschreibungsgebiet verkehrenden Buslinien zu enthalten. Für die Erstellung von Fahrplanbüchern kann der Auftragnehmer auch Dritte beauftragen.

(2) Der Kunde muss mindestens folgende Möglichkeiten haben, mit dem Auftragnehmer in Kontakt zu treten: fernmündlich (Service-Nummer mindestens zu den Zeiten, in der dem Auftragnehmer die Betriebs- und Beförderungspflicht gemäß §§ 21 und 22 PBefG obliegt) und schriftlich (Fax-Nummer, Post- und E-Mail-Adresse). Die Kontaktdaten sind mindestens in den Bussen und an den Haltestellen zu veröffentlichen.

(3) Zur Optimierung des Schülerverkehrs ist zu Beginn des ersten Schulhalbjahres im Sommer für drei Wochen Montag bis Freitag, jeweils zwischen 08.00 Uhr und 16.00 Uhr und nach Beginn des zweiten Schulhalbjahres für zwei Wochen Montag bis Freitag, jeweils zwischen 08.00 Uhr und 16.00 Uhr, eine telefonische Schülerhotline einzurichten. Die Schülerhotline muss während dieser Zeiten dauerhaft erreichbar sein.

(4) Die Schülerhotline ist durch einen kompetenten Ansprechpartner zu besetzen, der Anregungen, Änderungswünsche und Kritik von Schülern, Eltern, Lehrern und den Schulträgern aufnimmt sowie Fragen zum Schulverkehr beantwortet. Innerhalb der drei bzw. zwei Wochen nach Schulhalbjahresbeginn ist sicherzustellen, dass Fragen der o.g. Gruppen etc. innerhalb von 48 Stunden beantwortet werden und Missstände möglichst innerhalb des gleichen Zeitraumes abgestellt werden. Der Auftraggeber ist über Maßnahmen unverzüglich zu unterrichten. Sofern das Abstellen von Missständen durch den Unternehmer höhere Kosten für den Auftraggeber zur Folge hat (z.B. wenn Zubestellungen erforderlich sind), so ist dessen Einvernehmen erforderlich. Sofern Missstände nicht innerhalb von 48 Stunden beseitigt werden konnten, ist dies durch den Unternehmer dem Auftraggeber gegenüber vor Ablauf der 48 Stunden zu melden und zu erläutern.

(5) Sämtliche über die Schülerhotline geführte Korrespondenz, insbesondere eine zusammenfassende Dokumentation über das Abstellen evtl. Missstände, ist dem Auftraggeber zusätzlich im Rahmen der Statusberichte zur Verfügung zu stellen.

(6) Der bzw. die Ansprechpartner der Schülerhotline sind jeweils drei Wochen vor Schuljahresbeginn unter Angabe der Telefonnummer und des Erreichbarkeitszeitraumes den Auftraggebern, allen vom Unternehmen bedienten Schulen und den betroffenen Schulträgern schriftlich zu nennen.

(7) Außerhalb der genannten Zeiträume ist den Schulen, Schulträgern sowie dem Auftraggeber ein Ansprechpartner für den Schulverkehr beim Auftragnehmer zu nennen.

10. Berichts- und Informationspflichten, Zusammenarbeit

10.1 Allgemeines

(1) Die Vertragspartner verpflichten sich wechselseitig, die für eine ordnungsgemäße Vertragsabwicklung notwendigen Daten und Informationen frühzeitig auszutauschen. Hierzu gehören insbesondere Informationen zu Fahrplänen und betrieblichen Ausnahmesituationen sowie weitere für die Fahrgäste relevante Daten.

(2) Sofern die Form und der Umfang des Informationsaustausches nicht schon durch die Regelungen der Leistungsbeschreibung festgelegt sind, werden sich die Vertragsparteien im Einzelnen darüber verständigen. Die Weitergabe von Daten an außen stehende Dritte erfolgt, soweit im Vertrag nichts anderes geregelt ist, nur in Absprache mit dem Vertragspartner.

10.2 Berichtspflichten an die MHV

Dem Auftragnehmer obliegen Berichtspflichten. Die Berichte sind dem Auftraggeber fristgerecht, vollständig und inhaltlich richtig zu übersenden. Das jeweilige Datenformat der Berichtsbögen ist in **Anlage 8 (Berichtsbögen)** dargestellt. Der Auftragnehmer kann diese Berichtsbögen verwenden oder die Meldung in einer anderen geeigneten Form erbringen, sofern die MHV dem zuvor schriftlich zustimmt.

10.2.1 Berichtspflichten bis zur Betriebsaufnahme

Der Auftragnehmer meldet dem Auftraggeber spätestens zur Betriebsaufnahme folgende Angaben:

- **Berichtsbogen 1:** Fahrzeuge (elektronisch im Excel-Format)
- **Berichtsbogen 2:** Angaben über einzusetzende Personale und Dienstkleidung (elektronisch in Excel-Format)
- **Berichtsbogen 3:** Angaben über den endgültigen Fahrplan je Linie inklusive der in **Anlage 2 Fahrpläne** dargestellten Verstärkerfahrten. Diese sind im Fahrplan mit einem „V“ zu kennzeichnen. (elektronisch im Excel-Format und in Papierform)
- **Berichtsbogen 4a,b,c:** Angaben über die endgültige Linienleistung (elektronisch im Excel-Format)
- **Berichtsbogen 5:** Schülerdaten (elektronisch im Excel-Format)
- **Berichtsbogen 10:** Angaben zum Verfahren zur Disposition bedarfsgerechter Bedienungsformen (in Papierform)

10.2.2 Berichtspflichten innerhalb von 48 Stunden

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber innerhalb von 48 Stunden nach Kenntnis des meldepflichtigen Ereignisses die nachfolgenden Angaben zu melden (**Berichtsbogen 7**):

- Beschädigung von Haltestelleninfrastruktur

- Betriebsstörungen, die zum Leistungsausfall führen (Ursachen und verkehrliche Auswirkungen von unvorhergesehenen Betriebsstörungen, Lösungsvorschläge des Auftragnehmers zur Behebung von absehbaren Betriebsstörungen, Angaben über die Dauer der Betriebsstörung)
- Verkehrsunfälle, an denen Fahrzeuge des Auftragnehmers oder seiner Nachunternehmer beteiligt waren, sowie etwaige Schäden
- aktuelle Angaben beim Wechsel des offiziellen Ansprechpartners

10.2.3 Monatliche Berichtspflichten

Folgende Berichte sind monatlich dem Auftraggeber spätestens bis zum letzten Werktag des Folgemonats zu liefern:

- **Berichtsbögen 6a,b,c:** Kassentechnische Einnahmen nach Preisstufe, Tages- und Ticketart (elektronisch im Excel-Format)

10.2.4 Quartalsweise Berichtspflichten

Folgende Berichte sind quartalsweise dem Auftraggeber spätestens bis zum letzten Werktag des Folgequartals zu liefern:

- **Berichtsbogen 1:** aktualisierte Fahrzeugliste (elektronisch im Excel-Format)
- **Berichtsbogen 4d:** Angaben über die Taxibusleistung je Linie (elektronisch im Excel-Format)
- **Berichtsbogen 8:** Fahrzeugeinsatz, Verspätungen sowie Leistungsausfälle und deren Ursachen (elektronisch im Excel-Format)
- **Berichtsbogen 9:** Beschwerdemanagement, Zusammenstellung der Fahrgastbeschwerden, einschließlich schriftlicher Beschwerden und deren jeweilige Beantwortung in Kopie des Vorgangs (in Papierform).

10.2.5 Jährliche Berichtspflichten

(1) Für das abgelaufene Fahrplanjahr stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber die Fahrleistungsdaten des abgelaufenen Fahrplanjahres pro Linie in km als Excel Dokument (**Berichtsbögen 4a, b, c**) sowie die Einnahmen nach Ticketgruppe (**Berichtsbögen 11a, b, c**) als Excel Dokument zur Verfügung.

(2) Rechtzeitig vor jedem Fahrplanwechsel aber vor Fahrplanänderungen stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber alle Soll-Fahrplandaten zur freien Verfügung. Er gewährleistet, dass seine Fahrplandaten rechtzeitig für die Auskunftssysteme des Auftraggebers in geeigneter Form zur Verfügung stehen. Dies bedeutet vor allem die kostenlose Überlassung der Daten zur uneingeschränkten Verwendung in Verbundfahrplänen, Regionalfahrplänen, ggf. Kursbüchern der DB AG bzw. anderer Verkehrsunternehmen, elektronischen Auskunftssystemen, Call-Centern und im Rahmen des Co-Marketings mit anderen Institutionen. Darüber hinaus stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber den endgültigen Fahrplan je Linie (**Berichtsbogen 3**) elektronisch im Excel-Format sowie in Schriftform und die Linienleistung (**Berichtsbogen 4**) elektronisch im Excel-Format zur Verfügung.

(3) Zum neuen Schuljahr stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber die Schülerdaten für das aktuelle Schuljahr (**Berichtsbogen 5**) elektronisch im Excel-Format zur Verfügung.

(4) Der Auftragnehmer übermittelt zudem am Ende des Fahrplanjahrs (zum Fahrplanwechsel) Angaben über die Höhe von Ausgleichzahlungen (z.B. gem. § 145 SGB IX) und der Anzahl der beförderten Schüler (**Berichtsbogen 12**).

10.2.6 Verstöße gegen die Berichtspflichten

Ein Verstoß gegen die Berichtspflichten sowie deren Fristen liegt vor, wenn die Meldepflicht unrichtig, unvollständig oder unpünktlich erfolgt. Je verschuldetem inhaltlichen Meldeverstoß wird eine Vertragsstrafe in Höhe von 100 € fällig. Erfolgt der Bericht unpünktlich, werden 100 € je verspäteten Tag fällig.

10.3 Erhebungen, Zählungen

(1) Der Auftragnehmer weist bei Befragungen und Zählungen in einem repräsentativen, einvernehmlich abzustimmenden Zeitraum (jeweils außerhalb der Schul- und Semesterferien) in der ersten Jahreshälfte 2023 aktuelle und vollständige Ein- und Aussteigerzahlen sowie Strukturdaten gemäß der **Anlage 9 Befragung und Zählung** nach. Die Zählung und Befragung ist montags bis freitags 2 Mal an unterschiedlichen Betriebstagen (z.B. 1. Zählung Montag und 2. Zählung Mittwoch) je Linie durchzuführen. An den Wochenenden ist jede Linie 1 Mal zu erheben.

(2) Die Durchführung von Verkehrserhebungen (Befragung und Zählung) erfolgt nach den Anforderungen der **Anlage 9 Befragung und Zählung**. Die dortigen Anforderungen und Formulare sind einzuhalten und zu verwenden. Sämtliche Erhebungsdaten sind dem Auftraggeber sowohl als Rohdaten als auch aufbereitet in elektronisch im Excel Format zur Verfügung zu stellen.

(3) Sollte der Auftraggeber zusätzliche Erhebungen auf eigene Kosten für erforderlich halten, so sind diese jederzeit durch den Auftragnehmer zu gestatten.

(4) Darüber hinaus werden in regelmäßigen Abständen Erhebungen und Zählungen von der OWL-Verkehr GmbH (s. **Kapitel 6**) zur Einnahmenaufteilung durchgeführt. Der Auftragnehmer hat sich an diesen Erhebungen und Zählungen zu beteiligen. Die Kosten hierfür werden von der Servicepauschale gemäß **Anlage 11 Kapitel 6** abgedeckt.

10.4 Gestattungen

Der Auftragnehmer sichert dem Auftraggeber die jederzeitige – auch unangekündigte – Kontrollmöglichkeit der Qualität seiner Leistungen zu. Darüber hinaus gestattet er dem Auftraggeber bzw. deren Beauftragten jederzeit den kostenlosen Zutritt zu den von ihnen bestellten Busfahrten zu dienstlichen Zwecken.

Anlagen

- 1 Verkehrsvertrag
- 2 Fahrpläne
- 2.3 Hinweise zur Fahrzeugkapazität
- 3 Qualität
- 4 Malusregelungen
- 5 Gestaltungsleitfaden mhv
- 6 Tarifbestimmungen
- 7 Ticketmustersammlung
- 8 Berichtsbögen
- 9 Fahrgastzählungen/Erhebungen
 - 9.1 Zählbogen
 - 9.2 Fragebogen
 - 9.3 Fahrnummern
- 10 Kalkulationsblätter
- 11 Angebotsvordruck
- 12 Besondere Vertragsbedingungen gemäß TVgG-NRW