

Qualitätsanforderungen

Stand 14.3.2025

Inhaltsverzeichnis:

1	ÖPNV-Struktur und Verkehrsangebot.....	4
1.1	Struktur der ÖPNV-Landschaft in der Region Trier	4
1.2	Das Verkehrsangebot	5
1.3	Leistungsumfang.....	5
1.4	Einsatzwagen und Bereitschaftsdienst.....	8
1.5	Park+Ride-Verkehr	8
1.6	Linienbedarfsverkehr (On-Demand-Verkehr)	9
1.7	Fortschreibung der Fahrpläne	9
1.8	Verkehrsplanung.....	10
2	Infrastruktur	13
2.1	Betriebshof.....	13
2.2	Leitstelle.....	13
2.3	Kundenzentrum.....	14
2.4	Werkstatt, Waschstraße, Tankstelle	16
2.5	Tankstelle, Energieversorgung.....	16
2.6	Bereitschaftsraum	17
2.7	Haltestelleninfrastruktur	17
2.8	Toilettenanlagen im Liniennetz.....	19
3	Anforderungen an die Fahrzeuge	20
3.1	Allgemein	20
3.2	Zum Einsatz kommende Fahrzeugkategorien	21
3.3	Flottengröße und zusätzliche Reserve (Katastrophenschutz).....	21
3.4	Anzuwendende Standards	22
3.5	Technische Merkmale	22
3.6	Fahrgastinformation	24
3.7	Erscheinungsbild.....	24
3.8	Vertriebskomponenten im Fahrzeug	26
3.9	Fahrgastzähleinrichtungen	27
4	Betrieb.....	28
4.1	Fahrpersonal.....	28
4.2	Busbeschleunigung an Lichtsignalanlagen (LSA).....	29
4.3	Störungsmanagement.....	29
4.4	Einsatz von Auftragsunternehmen	30
5	Vertrieb und Marketing	31
5.1	Vertrieb	31
5.2	Marketing	32
6	Tarif.....	34
7	Kundenservice	35

7.1	Persönliche Kundenbetreuung	35
7.2	Fahrgastinformationen	35
7.3	Fundsachen	36
7.4	Beschwerdemanagement	36
8	Bereitstellung von Daten	39
8.1	Gesetzliche Datenlieferung	39
8.2	Vertriebsdaten.....	39
8.3	Haltestellenkataster	40
9	Qualitätssicherung.....	41
10	Fördermittel.....	42
11	Pönalen.....	43
12	Tariftreue.....	47
13	Anforderungen bei eigenwirtschaftlichen Anträgen.....	48
13.1	Verkehrsangebot und VRT.....	48
13.2	Übernahme von Mitarbeitern.....	48

Deklaration

Aufgabenträger

Die Zuständigkeit gemäß NVG umfasst für die gegenständliche Verkehrsleistung folgende Aufgabenträger: Stadt Trier, Landkreis Trier-Saarburg, Zweckverband VRT/Zweckverband ÖPNV-Nord.

Im Folgenden ist mit „der Aufgabenträger“ der jeweils zuständige Aufgabenträger bezeichnet, mit der Mehrzahl, „die Aufgabenträger“ sind alle vorgenannten Aufgabenträger gleichermaßen bezeichnet.

Das Land Rheinland-Pfalz wird folgend als „das Land“ bezeichnet und wird derzeit vertreten durch das Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie und Mobilität (MKUEM).

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

1 ÖPNV-Struktur und Verkehrsangebot

1.1 Struktur der ÖPNV-Landschaft in der Region Trier

Die Stadt Trier („Stadt“) sowie der Landkreis Trier-Saarburg („Landkreis“) sind jeweils ÖPNV-Aufgabenträger nach § 5 Abs. 1 des Landesgesetzes über den öffentlichen Personennahverkehr Rheinland-Pfalz („NVG“) in Bezug auf ihre jeweilige Gemarkung sowie gem. § 9 NVG zuständige Behörden gem. der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße und zur Aufhebung der Verordnungen (EWG) Nr. 1191/69 und (EWG) Nr. 1107/70 des Rates („VO 1370/2007“). Der Zweckverband Verkehrsverbund Region Trier („ZV VRT“) ist gem. seiner Verbandsordnung Aufgabenträger für ÖPNV-Verkehre, die die Grenzen seiner Verbandsmitglieder überschreiten („ZV VRT-Linien“). Bei Inkrafttreten der Verbandsordnung des ZV ÖPNV-Nord sieht das NVG vor, dass die in § 5 Abs. 1 NVG definieren Aufgaben an den ZV ÖPNV-Nord übergehen. Von dieser Zuständigkeit als Vergabestelle ausgenommen sind gem. § 10 Abs. 4 S. 2 NVG Direktvergaben von Verbandsmitgliedern an eigene Verkehrsunternehmen. Mit der SWT Stadtwerke Trier Verkehrs-GmbH („SWT“) hat die Stadt ihren eigenen Mobilitätsdienstleister, auf den sie eine Kontrolle „wie über eine eigene Dienststelle“ ausübt. Die Aufgabenträger haben mittels einer Zweckvereinbarung gem. § 12 KomZG RLP die Vergabestellenbefugnis auf die Stadt Trier übertragen um die Verkehrsleistungen im Gesamten betrauen zu können.

Der ZV VRT stellt in seinem Verbundgebiet gemeinsam mit seinen Mitgliedern sicher, dass sämtliche ÖPNV-Leistungen optimal aufeinander abgestimmt sind und sich zu einem Gesamtnetz ergänzen. Die im Rahmen von Linienbündeln durch den ZV VRT vergebenen Verkehrsleistungen sowie die im vorliegenden Dokument durch die Stadt Trier zu vergebenden Verkehrsleistungen übernehmen daher wechselseitige Aufgaben, um eine optimale Erschließung bei gleichzeitig möglichst geringer Konkurrenzierung zu gewährleisten.

Die von dieser Anlage Qualität umfassten Verkehre sind eng miteinander verflochten, bilden eine Einheit und stellen damit ein vorhandenes Verkehrsnetz dar. Um auch künftig einen hochwertigen, nutzerfreundlichen und gebietsübergreifenden ÖPNV gewährleisten zu können, sind die betroffenen Linien 8/87, 9/89, 13/81, 30, 31, 32 und 33 (heutige Linie 30 auf dem Abschnitt zwischen Waldrach – Korlingen – Tarforst – Uni Campus 2), von dieser Leistungsbeschreibung umfasst.

Für die in den Kapiteln 1.2 und 1.3 beschriebenen Verkehrsleistungen auf dem Gebiet der Stadt Trier, aber auch für die in den Landkreis einbrechenden Verkehrsleistungen, strebt die Stadt, in Abstimmung mit den beteiligten Aufgabenträgern die Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags („öDA“) an die SWT an.

1.2 Das Verkehrsangebot

Das Verkehrsangebot basiert auf den Vorgaben des Nahverkehrsplanes der Stadt Trier inkl. seiner Teilfortschreibungen sowie denen des Nahverkehrsplanes des ZV VRT und den lokalen Nahverkehrsplänen im Landkreis Trier-Saarburg. Die Nahverkehrspläne sind auf den Internetseiten des Verkehrsverbundes VRT unter <https://www.zv-vrt.de/nahverkehrsplaene> sowie <https://www.trier.de/umwelt-verkehr/oeffentlicher-verkehr/nahverkehrsplan/> einzusehen. Die Aufgabenträger haben in einer „Zweckvereinbarung gem. § 12 KomZG RLP zur Übertragung von vergaberechtlichen Befugnissen im Bereich des öffentlichen Buspersonennahverkehrs“ bereits die vorrangige Umsetzung der Ziele des NVG und entsprechend die Integration der gegenständlichen Verkehre in eine Gesamtplanung vereinbart.

Der Nahverkehrsplan der Stadt Trier sieht mit der Teilfortschreibung 2021 perspektivisch mehrere Angebotsverbesserungen und Fahrplanausweitungen vor. Diese Verbesserungen sollen nach finanzieller und personeller Möglichkeit innerhalb von 10 Jahren schrittweise umgesetzt werden. Die Angebotsverbesserungen werden im Rahmen von Optionen in Kapitel 1.7 dargestellt. Diese sind unter Vorbehalt der jeweiligen Gremienbeschlüsse der Aufgabenträger verbindlich umzusetzen.

Die künftig auf Landkreisgebiet zu erbringenden Leistungen haben gemäß dem heutigen Planungsstand (01/2025) ein ähnliches Leistungsvolumen wie heute. Eine Leistungsverdichtung der Linie 9 (Konz) ist als Option ebenfalls unter Kapitel 1.7 enthalten. Unmittelbar zur Betriebsaufnahme erfolgen jedoch bereits Anpassungen auf den heutigen Linien 30 und 31: Am Wochenende wird auf den Abschnitten Waldrach – Morscheid (Linie 30) und Pluwig – Bonerath (Linie 31) künftig die Taktung auf einen Zwei-Stunden-Takt erhöht. Fahrplan, Liniennummern und -wege sind nach Vorgabe des Aufgabenträgers und nach Freigabe durch das „Kompetenzzentrum Integraler Taktfahrplan“ des Landes (NVG § 16 (5)) neu zu strukturieren.

1.3 Leistungsumfang

Gegenstand der Vergabe sind Verkehrsleistungen im Stadtgebiet Trier sowie abgehende Linien in den benachbarten Landkreis (Trier-Saarburg) als Gesamtleistung. Folgende, heute bestehende Buslinien umfassen das Verkehrsnetz:

Linie	Linienverlauf	Takt	Gesamtkilometer (Fahrplanjahr 2024*)	Fahr- zeuggröße	Bedienzeiten	
1	Euren – Trier City – Trier Nord – Nells Park	20	123.183	Solobus	Mo–Fr: 06:15 – 18:15	
11	Euren – Trier City – Trier Nord – Nells Park	20	124.469	Solobus		
2	Zewen – Trier West – Trier City – Heiligkreuz	30	159.919	Solobus		
3	Feyen – Trier Süd – Trier City– Kürenz – Tarforst – Filsch	15	319.845	Gelenkbus		
13	Igel – Trier Süd – Trier City – Trier Nord – Kürenz	15/30	388.568	Gelenkbus		
4	Trier City – Petrisberg – Tarforst – Filsch – Irsch	30	136.132	Solobus		
14	Hochschule Trier – Trier City – Trier Ost – Petrisberg	30	109.968	Solobus		
5	Feyen – Weismark – Heiligkreuz – Trier Süd – Trier City – Maarviertel	20	173.500	Solobus		
6	Trier City – Olewig – Trim. Hof – Tarforst	20	142.308	Gelenkbus		
7	Trier City – Olewig – Kernscheid – Irsch	30	120.256	Solobus		
17	Ehrang Auf der Bausch – Ehrang Heide	60	53.930	Solobus		
17 (AST)	Ehrang Auf der Bausch/Ehrang Heide – Ehrang	60	nach Bedarf	Taxi		Mo–Fr: 18:15–1:00 Sa, So: 8:15–1:00
8	Mariahof – Heiligkreuz – Trier City – Trier West – Biewer – Ehrang – Quint – Schweich	20	359.406	Gelenkbus		Mo–Fr: 06:15 – 18:15
18	Trier City – Trier West – Biewer – Pfalzel – Trier Hafen	30	130.060	Solobus		
9	Ruwer – Trier Nord – Trier City – Trier Süd – Karthaus – Konz – Konz Roscheid	30/60	170.126	Solobus		
10	Markusberg – Trier West – Trier City	–	17.067	Midibus		
30*	Waldrach –Kasel – Mertesdorf – Ruwer – Trier Nord – Trier City	30/60	410.944	Solobus		
31*	Trier City – Olewig – Tarforst – Filsch – Korlingen – Gutweiler – Gusterath – Pluwig – Schöndorf – Holzerath – Bonerath	30/60	449.257	Solobus	Mo–Fr: 5:00 – 1:00 (Fr bis 3:00) Sa: 7:00–3:00 So: 8:00–1:00	
32	Pluwig/Korlingen – Waldrach	–	11.391	Solobus	Nur an Schultagen	
33*	Morscheid – Korlingen – Tarforst – Universität Campus 1 (Spangenschluss)	60	81.293	Solobus	Mo–Fr: 7:00–20:30	
50–59	Verstärkerlinien im Schülerverkehr	–	32.296	Gelenk- und Solobusse	nur an Schultagen	
73	Euren – Trier Süd – Trier City – Trier Nord – Kürenz	30	56.723	Gelenkbus	Mo–Fr: 18:15–20:15 Sa: 8:15–20:15	
76	Trier Nord – Trier City	30	14.584	Solobus		
80	Trier West – Trier City – Maarviertel	60	34.209	Solobus		
81	Tarforst – Trimmelter Hof – Olewig – Trier City – Trier West – Euren – Zewen – Igel	20/30/60	300.211	Gelenkbus	Mo–Fr: 04:30–06:30, 18:15–01:00 (Fr bis 03:00)	
82	HBF – Karl-Marx-Haus – Heiligkreuz – Mariahof	20/30	118.656	Solobus		

83	Tarforst – Universität – Kürenz – HBF – Karl-Marx-Haus – Süd – St. Medard – Feyen	30	225.189	Gelenkbus	Sa: 05:30–03:00 So: 06:30–01:00
84	HBF – Basilika – Kernscheid – Irsch	30/60	114.676	Solobus	
85	HBF – Basilika – Heiligkreuz – Weismark – Castelnau–Mattheis	30/60	76.280	Solobus	
86*	Trier Galerie / HBF – Paulinstr. – Nells Park – Ruwer – Mertesdorf – Kasel – Waldrach – Riveris – Morscheid	30/60/180	101.523	Solobus	
87	HBF – Pallien – Biewer – Pfalzel – Ehrang – Quint – Issel – Schweich	20/30/120 /180	290.887	Gelenk- und Solobusse	
88*	HBF – Gartenfeld – Petrisberg – Universität – Filsch – Korlingen – Gutweiler – Gusterath – Pluwig – Schöndorf – Bonerath	30/60/180	104.969	Solobus	
89	HBF – Karl-Marx-Haus – Pacelliufer – Karthaus – Konz – Roscheid	120	61.254	Solobus	

* Linie 30, 31, 33 und 86, 88: Kilometerprognosen beziehen sich auf das Angebotskonzept ab Fahrplan 2026

Die aktuellen Fahrpläne sind unter www.vrt-info.de einzusehen. Soweit sich auf einem Streckenabschnitt, der mehr als 4 Haltestellen umfasst, Linien zu einem regelmäßigen Takt ergänzen, ist dieses Angebot weiterhin sicherzustellen (z.B.: Taktverdichtungen auf den Achsen der Saarstraße, Paulinstraße und dem Industriegebiet Zewen). Um zu Zeiten schwacher Verkehrsnachfrage optimale netzweite Umsteigebeziehungen zu ermöglichen, ist ein regelmäßiger Zentralanschluss aller Linien am Hauptbahnhof einzurichten, der in seiner zeitlichen Lage auf die Bedürfnisse der Bahnreisenden ausgerichtet ist (integraler Taktknoten). Alle derzeit bestehenden oder künftig erforderlichen Anschlussbeziehungen sind zu gewährleisten und insbesondere auch an geänderte Rahmenbedingungen während der Vertragslaufzeit (z.B. Änderungen der Schulbeginn und -endzeiten, Bahnfahrpläne etc.) anzupassen. Auf verspätete Busse und Bahnen ist im Rahmen der ggf. definierten Wartezeit-Vorschriften zu warten. Insbesondere sind dabei auch die Anschlüsse an regionale Buslinien und die Bahn sicherzustellen. Die technische Anschlusssicherung muss dabei den Informationsaustausch in Echtzeit zwischen den verschiedenen Verkehrsunternehmen sicherstellen. Bspw. in Waldrach zwischen den Linien 30, 33 und 20 (LB Ruwertal), in Ruwer von und zur Linie 220/221 (LB Römische Weinstraße), in Igel von/zur Linie 281 (LB Trierer-Land), in Konz an die Linien 292/290 (LB Saargau), in Pluwig an die Linie 230 (LB Hochwald), in Ehrang zwischen Bahn/SEV und der Linie 8, etc..

Die Aufgabenträger behalten sich geringfügige Änderungen in der Liniennummerierung, der Linienführung sowie ggf. Trennungen und Zusammenführungen von Linien vor.

Bei der Beförderung von Schülern oder Kindergartenkindern sind die Richtlinien der Stadt sowie des Landkreises für die Schülerbeförderung oder Kindergartenfahrten in der jeweils geltenden Fassung anzuwenden.

1.4 Einsatzwagen und Bereitschaftsdienst

Zur Bedienung von Nachfragespitzen sind zusätzliche Fahrzeuge vorzuhalten und einzuplanen, die fahrplanmäßige Fahrzeuge als Zusatzwagen auf besonders nachgefragten Streckenabschnitten planmäßig verstärken.

Zweimal jährlich sind die vorhandenen Fahrzeugbesetzungen in den Hauptverkehrszeiten an Schultagen (6:00 Uhr – 8:30 Uhr, 12:00 Uhr – 14:00 Uhr und 16:00 Uhr – 18:00 Uhr) im gesamten Liniennetz zu messen. Weiterhin sind die Fahrzeugbesetzungen von und zu den Hochschulstandorten an Vorlesungstagen in den Zeiten (8:00 Uhr – 10:00 Uhr sowie 16:00 Uhr – 20:30 Uhr) zweimal jährlich zu messen. Die Messungen können auch durch automatische Fahrgastzählsysteme erfolgen. Die Ergebnisse sind aufzubereiten und den Aufgabenträgern zur Verfügung zu stellen. Art und Menge der einzusetzenden Zusatzfahrzeuge werden von den Aufgabenträgern und dem Land auf Basis dieser Messungen sowie der Auswertung von Kundenbeschwerden jeweils neu festgelegt.

Aktuell handelt es sich um 18 zusätzliche Fahrzeuge (davon 12 Gelenkbusse).

Zusätzlich ist ein Bereitschaftswagen von Mo–Sa: 6:00 Uhr – 22:00 Uhr fahrbereit vorzuhalten (siehe Störungsmanagement unter 4.3) und außerhalb der Einsätze am Bereitschaftsraum gem. Ziffer 2.6 abzustellen.

1.5 Park+Ride–Verkehr

In der Stadt Trier bestehende Park+Ride–Anlagen sind zwingend in das Liniennetz einzubinden und in hoher Qualität mit dem Stadtzentrum zu verbinden. Derzeit sind dies:

- P+R Messepark (werktags alle 15 Minuten: Linie 13)
- P+R Trier–Nord (werktags alle 10 Minuten: Linien 1, 11)

Ein weiterer Ausbau der P+R–Angebote liegt im Interesse der Stadt Trier. Die damit verbundene Verkehrsleistung im ÖPNV ist von der gegenständlichen Betrauung umfasst. Eine konkrete Ausbauoption (P+R Sirzenich und Mattheis) ist unter 1.7 als Optionspaket berücksichtigt.

Zusätzliche P+R–Verkehre anlässlich von Veranstaltungen innerhalb des Stadtgebiets sind nach Möglichkeit vom Verkehrsunternehmen auf Basis kostendeckender Konditionen anzubieten.

1.6 Linienbedarfsverkehr (On-Demand-Verkehr)

Der unter Ziffer 1.2 und 1.3 beschriebene Stadtbusverkehr ist mit einem modernen und bedarfsorientierten ÖPNV-Angebot in Form eines On-Demand-Verkehrs zu ergänzen. Buchungen sind mittels einer App zu ermöglichen, alternativ ist auch die Möglichkeit einer Telefonbuchung über das Kundencenter einzurichten. Der Ein- und Ausstieg ist an bestehenden öffentlichen Bushaltestellen sowie an zusätzlichen, vorgegebenen „virtuellen Haltepunkten“ zu ermöglichen. Es gilt der normale ÖPNV-Tarif zuzüglich eines Komfortzuschlages (derzeit 2,50€ pro Fahrt).

Um das folgend beschriebene Grundangebot räumlich und zeitlich abzudecken, sind mindestens zwei barrierefreie Elektro-Kleinbusse einzusetzen.

Im Tagverkehr (täglich von 9–21 Uhr) ist das Angebot in den Stadtteilen Trier-Nord, Trier-Ost, Mitte, Olewig, Heiligkreuz, Mariahof, Weismark, Feyen, Trier-Süd, Euren und Trier-West/Pallien bereitzustellen. Im Nachtverkehr (Samstag und Sonntag von 2.30–8.30 Uhr ist zusätzlich auch die gesamte Innenstadt sowie die Stadtteile Kürenz, Tarforst, Kernscheid, Irsch, Filsch und Zewen abzudecken.

Das Verkehrsunternehmen hat hierfür das Auskunfts-, Buchungs- und Bezahlssystem in einer kundenfreundlichen App zur Verfügung zu stellen und spezielle Software zur Betriebssteuerung, Fahrzeugdisposition und für statistische Auswertungen einzusetzen.

Perspektivisch kann das Verkehrsunternehmen die zentrale On-Demand-Software des VRT nutzen.

1.7 Fortschreibung der Fahrpläne

Das Verkehrsunternehmen hat die Fahrpläne in Abstimmung mit den Aufgabenträgern und dem Land weiter zu entwickeln und diese den sich verändernden Rahmenbedingungen anzupassen. Sollten während der Vertragslaufzeit Anpassungen des Leistungsangebotes aufgrund angepasster Nahverkehrspläne oder aufgrund von Vorgaben des Aufgabenträgers und des Landes erforderlich werden, sind die zugehörigen Mehr- oder Minderleistungen Gegenstand der vorliegenden Betrauung. Das Endausbaukonzept des Fahrplans sieht zum heutigen Stand eine 30%ige Angebotsausweitung während der Laufzeit vor. Folgende Leistungsveränderungen sind beabsichtigt und werden zum verbindlichen Bestandteil der Betrauung, sofern die notwendigen Beschlüsse der Aufgabenträger gefasst werden:

Optionspaket	Maßnahmen	Mehrleistung [Nwkm] (Prognose 2024)
Sternverkehr	Sternverkehr 2026: Alle Hauptlinien mind. 30 Minuten Takt. L89 Konz = 60 min. Takt. L87 Schweich = 120 min Takt. Durchbindung L84/88. Anpassung Regionalbuskonzept L30/31 Sa/So (L86 Nells Park, L88 Tarforst)	ca. 200.000
Normalverkehr	Aufwertung der 20 Minuten-Takt-Linien auf einen 15 Minuten Takt (Linie 5, 6, 8 L14 Verlängerung Uni Campus 1)	ca. 250.000
Verdichtung Linie 9/89	Verdichtung Linie 9 Konz (Verdichtung des Konzer-Astes der Linie 9 auf einen 30 Minuten Takt sowie Verdichtung der Linie 89 auf einen 60 Minuten Takt)	ca. 80.000 Landkreis Trier Saarburg + ca. 25.000 Stadt Trier
Normalverkehr	Einführung des 15 Minuten Takts als Haupttakt auf allen Hauptlinien (Linie 2,7,18: 15 Minuten Takt. L14 bis Irsch)	ca. 450.000
Sternverkehr	Sternverkehr zu Geschäftszeiten: 10 und 15 Minuten Takt auf allen Linien	ca. 450.000
Mobilitätsstrategie "2034"	Umsetzung Fahrplan Mobilitätsstrategie "2034" (Neues ÖPNV Konzept; u.a. Normalverkehr an Samstagen)	ca. 450.000
P+R Ausbau	Anbindung P+R Sirzenich im 15 Minuten Takt. Erweiterung Linie 5 Mattheis	ca. 175.000

Die einzelnen Optionspakete stehen in keinem Zusammenhang und bauen nicht aufeinander auf. Eine Umsetzung von Optionspaketen erfolgt vielmehr nach Beschlussfassung der Gremien der Aufgabenträger, wobei die wirtschaftlichen Auswirkungen der einzelnen Maßnahmen zu berücksichtigen sind.

Für die Linien 9/89 (Trier - Konz) werden vertragliche Optionen aufgenommen. Für die Linie 9 eine Option zur Erweiterung auf einen 30-Minuten-Takt Montag-Freitag, sowie für die Linie 89 eine Erweiterung auf einen 60-Minuten-Takt. Für die Linie 9 ist fahrplantechnisch sicherzustellen, dass diese künftig zur Gewährleistung des Anschlusses von und zur Linie 292/290 („Konz Tälchen“) des Linienbündels Saargau, den Bahnhof Konz früher erreicht.

1.8 Verkehrsplanung

Die Aufgabenträger planen und konzipieren die gesamtstädtischen Verkehrsnetze für alle Verkehrsträger (Fuß- und Radverkehr, Motorisierter Individualverkehr und ÖPNV). Hierzu gehört für den ÖPNV die Erarbeitung des Nahverkehrsplans, der die Grundlage für die detaillierten Verkehrsplanungen bildet.

Das Verkehrsunternehmen verfügt über angemessene personelle, fachliche Ressourcen, um die Stadt bei der Erarbeitung des Nahverkehrsplans fachlich zu unterstützen und für sie Verkehrsszenarien beispielweise zu angedachten Anpassungen am Verkehrsangebot zu erstellen sowie die Feinplanung der Verkehrsangebote und die betriebliche Planung umzusetzen. Nach Vorgabe und in Abstimmung mit dem Aufgabenträger erfolgen die strukturellen Anpassungen im Verkehrsnetz oder der weitere Netzausbau, wie unter 1.7 beschrieben, zur Erfüllung verkehrspolitischer Ziele.

Die verkehrsplanerischen Zielsetzungen mit dem Fokus auf dem Angebot (Fahrgast) entsprechen denen des Nahverkehrsgesetzes und der Nahverkehrspläne. Insbesondere werden aus den Planungen verlässliche Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen erstellt und mögliche Finanzierungsszenarien als Entscheidungsgrundlage für politische Gremien ermittelt. Regelmäßig nehmen Mitarbeiter der Verkehrsplanung des Verkehrsunternehmens an Fach- und oder Entscheidungsgremien der Aufgabenträger teil.

Die Verkehrsplanung des Verkehrsunternehmens verfügt als Planungsgrundlage über Ist-Daten aus dem Betrieb des vorhandenen Verkehrsangebotes inklusive der Nachfragedaten (Fahrgastzahlen). In Abstimmung bzw. in Zusammenarbeit mit den Aufgabenträgern und dem Land oder ggf. von diesen beauftragten Dritten (i.d.R. Ingenieurbüros) werden verkehrsplanerische Fragestellungen bearbeitet. Ggf. werden hierfür auch Simulationen aus dem städtischen Verkehrsmodell genutzt. Eingaben oder Aktualisierungen des städtischen Verkehrsmodells in Bezug auf den ÖPNV gehören ebenso zu den Leistungen der Verkehrsplanung des Verkehrsunternehmens. Weiterhin werden bei Bedarf zusätzliche Daten, wie z.B. Daten von Mobilfunkbetreibern zugekauft.

Die Feinplanung der Verkehrsangebote sowie die komplette betriebliche Planung gehören zur Kernkompetenz der Verkehrsplanung des Verkehrsunternehmens. Dabei liegt der Fokus auf dem verantwortungsvollen (sparsamen und gesetzeskonformen) Umgang mit den betrieblichen Ressourcen, insbesondere den Fahrzeugen und dem Fahrpersonal. Über die angebotsseitigen Veränderungen, die zu einer Anpassung der betrieblichen Planung führen, hinaus liegen folgende Arbeitsschwerpunkte in der Verkehrsplanung:

- Die aktuell laufende Flottenelektrifizierung führt zu grundlegenden Anpassungen der Fahrzeugeinsatzplanung.
- Anpassungen der tariflichen Arbeitsbedingungen sowie interne Bestrebungen zur Personalbindung führen wiederholt zu Überarbeitungen der Dienstplanung.

In Abstimmung mit der Stadt sorgt die Verkehrsplanung des Verkehrsunternehmens weiterhin für eine Anpassung oder Ergänzung des Fahrplanes und der betrieblichen Planungen in Fällen, wie:

- Sonderlinienverkehre (z.B. an Stadtfesten)
- Längerfristige Baumaßnahmen (z.B. Umleitungen durch Sperrungen)
- Notfahrpläne (z.B. bei Streik, Pandemie)

Sämtliche Daten, die intern (z.B. Solldaten-Bereitstellung im ITCS) oder extern (z.B. Bereitstellung von Soll- und Ist-Daten an VRT, das Land, Auskunftssysteme oder Dritte) zur Weiterverarbeitung benötigt werden, werden von der Verkehrsplanung ggf. im benötigten Format und/oder über die notwendige Schnittstelle fristgerecht zur Verfügung gestellt.

Die finalen Fahrplandaten müssen 10 Wochen vor Inkrafttreten dem VRT oder von diesem benannten Dritten elektronisch zur Verfügung gestellt werden (vgl. Ziffer 3.8 Abs. 18,4). Die Abstimmung der Leistungsänderungen mit den Aufgabenträgern und dem Land muss entsprechend vorher erfolgen. Eine Änderung des Betriebsprogramms ohne Freigabe durch die Aufgabenträger ist nicht zulässig.

Die Fahrpläne müssen alle relevanten Daten einschließlich Fahrtnummern, Fahrzeugdaten, Verkehrsbeschränkungen, Hinweise usw. enthalten. Sind Fahrten durchgebunden oder zwischen Fahrten Anschlüsse zu gewährleisten, so ist zusätzlich eine Liste (Excel-Format) zu übermitteln, aus der eindeutig die jeweils betroffenen Fahrten und Zeiten, sowie die Haltestelle der Durchbindung / des Anschlusses hervorgehen. Die Details sind vorab mit dem VRT oder einem benannten Dienstleister abzustimmen.

2 Infrastruktur

Die Betrauung umfasst den Betrieb der bestehenden Betriebsflächen, –gebäude und der Haltestelleninfrastruktur im Liniennetz. Dies schließt die Sicherstellung von deren Funktionalität und deren Reinigung ein. Die Weiterentwicklung und der Ausbau von Infrastruktur ist Gegenstand der Betrauung.

2.1 Betriebshof

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, einen Betriebshof auf dem Gebiet der Stadt Trier zu unterhalten, auf dem außerhalb der Betriebszeiten alle Busse abgestellt sind und Sozialräume für das Fahrpersonal zur Verfügung stehen. Die Fahrzeit von diesem Betriebshof zur zentralen Haltestelle in der Stadtmitte (Porta Nigra) darf bei normaler Verkehrsbelastung nicht länger als 15 Minuten betragen, um auch im Störfall den zeitnahen Einsatz von Bussen zu gewährleisten.

Das Verkehrsunternehmen stellt als Mindestanforderung sicher, dass

- Büroflächen zum Betrieb einer Verkehrsleitstelle,
- Büroflächen zur Durchführung von Steuerungs- und Verwaltungstätigkeiten,
- Anlagen und Betriebsflächen zur Wartung und Instandhaltung der ÖPNV-Fahrzeuge (Werkstatt),
- Sozialräume für alle Mitarbeiter,
- Überdachte Abstellflächen für alle ÖPNV-Fahrzeuge,
- Anlagen und Betriebsflächen zur Betankung,
- Anlagen und Betriebsflächen zum Laden der E-Busse,
- Anlagen zur Wäsche von Fahrzeugen des ÖPNV,
- eine Brandmeldeanlage, sowie
- eine Videoüberwachung zur Sicherung des Betriebsgeländes

in dem Maße, wie sie zur Durchführung der in der Betrauung enthaltenen Verkehrsleistung benötigt werden, zur Verfügung stehen.

2.2 Leitstelle

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, eine zentrale Leitstelle zu betreiben, die dauerhaft (24/7) besetzt sein muss. Aufgabe der Leitstelle ist die kontinuierliche Überwachung der Verkehre mithilfe eines Betriebsleitsystems (ITCS) sowie die Sicherstellung und Steuerung der Verkehre inkl. der Anschlüsse.

Das Betriebsleitsystem muss mindestens den Anforderungen aus der VDV-Schrift 730 (Qualitätsanforderungen zur DFI-Versorgung) hinsichtlich der Aktualität der Telegramme von Standardsystemen genügen. Zu Versorgung der Landesdatendrehscheibe werden vom VRT in Abstimmung mit dem VRN Standards definiert, die vom Verkehrsunternehmen umzusetzen sind.

Zum Zweck der Anschlusssicherung können Fahrzeugpositionsdaten auf Antrag disponierenden Einrichtungen zur Verfügung gestellt werden. Erforderlich ist ein gemeinsamer Antrag der im Einzelfall an der Anschlusssicherung beteiligten Verkehrsunternehmen, also dem Verkehrsunternehmen und (mindestens) einem weiteren Verkehrsunternehmen. Auf dieser Grundlage stellt dann die Landesdatendrehscheibe die Daten der jeweils betroffenen Fahrt (nur für den Anschlussbereich) der disponierenden Einrichtung (z.B. Leitstelle) zur Verfügung.

Dabei sind Schnittstellenvorgaben nach jeweils gültigen VDV-Standards und einfallbezogene Wartezeitvorgaben (u.a. NVG § 4 (3)) in Abstimmung mit dem VRT und dem Land umzusetzen.

Ein eigenständiges Betriebsfunk-System muss jederzeit den Kontakt zu allen im Einsatz befindlichen Fahrzeugen ermöglichen. Benötigte Funklizenzen der Bundesnetzagentur sind vom Unternehmen zu erlangen und zu sichern.

Die Leitstelle muss außerhalb der Öffnungszeiten des Kundencenters (siehe 7.1) die Betreuung von Kunden sicherstellen. Weiterhin nimmt die Leitstelle Kundenbestellungen für Anruf-Sammel-Taxi-Verkehre (AST) und On-Demand-Verkehr (siehe 1.6) entgegen und sorgt für die Beauftragung von Taxiunternehmen gemäß 4.4.

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. Werktags und bei besonderem Fahrgastaufkommen ist hierfür mindestens ein Mitarbeiter vorzuhalten.

Zur mobilen Betriebslenkung, für Sondereinsätze oder als Unfallhelfer muss die Leitstelle über mindestens zwei Einsatzfahrzeuge verfügen, von denen mindestens ein Fahrzeug als Werkstattwagen ausgestattet ist.

2.3 Kundenzentrum

Das Verkehrsunternehmen hat ein Kundenzentrum zu betreiben, welches folgende Anforderungen erfüllt:

- zentrale Lage in der Innenstadt

- zentrale Lage im Liniennetz
- mindestens drei Arbeitsplätze mit Kundenschalte, die parallel betrieben werden können
- Flächen zum sicheren Aufbewahren von Fundsachen
- Lagerfläche
- Sozialraum und Personaltoilette

Die Anforderungen an die Beratungsleistung werden unter 7.1 Persönliche Kundenbetreuung konkretisiert.

2.4 Werkstatt, Waschstraße, Tankstelle

Das Verkehrsunternehmen hat eine voll ausgestattete Nutzfahrzeug-Werkstatt zu betreiben, die über folgende Einrichtungen verfügen muss:

- 8 Arbeitsstände,
- 1 Hocharbeitsstand (zur sicheren Arbeit an erhöhten elektrischen Anlagen),
- 1 Arbeitsstand zur Karosserievorbereitung,
- 1 Arbeitsstand als Lackierhalle,
- 1 Arbeitsstand zur Unterbodenwäsche,
- 1 Prüfstraße mit Bremsenprüfstand

jeweils für Kraftomnibusse (KOM) mit 18m Länge sowie

- 3 Arbeitsstände für Personenkraftwagen (PKW),
- 3 Büro-Arbeitsplätze (Meisterbüros),
- ein Ersatzteil- und ein Reifenlager

Das Verkehrsunternehmen hat weiterhin eine Bus-Waschanlage zu betreiben.

2.5 Tankstelle, Energieversorgung

Das Verkehrsunternehmen hat eine Kraftstoffversorgung sicherzustellen, die auch im Störungs- und Krisenfall funktioniert. Hierzu sind zwei Betriebstankstellen für Dieselmotorkraftstoff auf dem Betriebsgelände einzurichten und zu betreiben. Die Lagerkapazität muss mindestens 140.000 Liter betragen. Die Tankstellen müssen mit einem Notstromaggregat betrieben werden können und haben zusätzlich die Betankung kommunaler Einsatzfahrzeuge im Krisenfall (Katastrophenschutz) zu sichern.

Zur Umsetzung der Clean-Vehicle-Directive (CVD, siehe auch Pkt. 3.5.3) ist die Voraussetzung zur Versorgung einer elektrisch betriebenen Busflotte mit Strom zu schaffen und während der Laufzeit weiter auszubauen:

- Der Stromanschluss des Betriebsgeländes muss über ausreichende Kapazitäten zur Elektrifizierung der gesamten Bus-Flotte gemäß der Zielsetzung aus 3.5.3 verfügen oder entsprechend ausgebaut werden.
- Zur Betriebsaufnahme ist eine Niederspannungsverteilung auf dem Betriebsgelände mit mindestens 40 Lademöglichkeiten für Busse an entsprechenden Abstellplätzen vorzusehen.

- Ein weiterer Ausbau an Ladepunkten gemäß der Zielsetzung zur vollständigen Flottenelektrifizierung bis 2034 (siehe 3.5.3) ist einzuplanen.
- Zur Überwachung der Ladevorgänge und zur Sicherstellung der pünktlichen Einsatzfähigkeit aller Elektrofahrzeuge ist ein softwaregesteuertes Lade-/Last-managementsystem zu betreiben.

2.6 Bereitschaftsraum

In der Innenstadt ist ein Aufenthaltsraum für Fahrdienstmitarbeiter im Bereitschaftsdienst (sowie ggf. für Pausen in der Innenstadt) vorzuhalten.

2.7 Haltestelleninfrastruktur

Derzeit befinden sich im Bestand 782 Haltestellen (Abfahrtspositionen/Masten) im Eigentum der SWT Verkehrs GmbH, die vom Verkehrsunternehmen zu betreiben sind.

Davon befinden sich 611 auf dem Stadtgebiet Trier und 171 im Landkreis Trier-Saarburg.

Die Anzahl der Haltestellen bezieht sich auf das Verkehrsangebot nach 1.2/1.3 und wird dynamisch an die Veränderungen des Angebotes angepasst.

2.7.1 Ausstattung

Nach den Vorgaben des PBefG und der BO Kraft hat das Verkehrsunternehmen sämtliche Haltestellen und Abfahrtspositionen als Grundausstattung mindestens mit einem Haltestellenschild sowie mit einem Kasten für Aushangfahrpläne, die stets aktuell zu halten sind, auszustatten.

Darüber hinaus sind gemäß der „Ausstattungsrichtlinie Infrastruktur Wartehallen“ der Stadt Trier vom 25.10.2017 wichtige, vom Aufgabenträger zu bestimmende Haltestellen in der Innenstadt

- mit einer Stele (statt Mast),
- mit einer Sitzbank,
- mit einem Papierkorb,
- mit einer Wartehalle (siehe nachfolgender Punkt 2.7.2),
- mit einem Versorgungs-/Stromanschluss,
- mit einer beleuchteten Vitrine,
- mit einer dynamischen, elektronischen Abfahrtanzeige (siehe Punkt 2.7.3)

auszustatten.

Im Sinne einer Stärkung des ÖPNVs ist die Mitbenutzung von Haltestellen auf dem Stadtgebiet Trier durch andere ÖPNV-Verkehrsunternehmen (inkl. Bürgerbusse) grundsätzlich und mit entsprechenden informierenden Beschilderungen und Plätzen für Aushänge zu ermöglichen. Dies gilt auch für Ersatzhaltestellen. Damit wird das Ziel verfolgt, ein einheitliches „ÖPNV-Design“ innerhalb des Stadtgebietes herzustellen. Es obliegt dem Verkehrsunternehmen, Aufwendungen für diese Dienstleistung gegenüber einem Dritten geltend zu machen (ggf. sind Informationen darüber Aufgabenträgern für Ausschreibungen zur Verfügung zu stellen).

Alle Haltestellen sind mindestens einmal pro Jahr zu inspizieren, auf Schäden zu achten und zu reinigen. Grobe Verunreinigungen (z. B. Graffiti) sind nach Bekanntwerden möglichst umgehend zu beseitigen. Die Beseitigung größerer Schäden erfolgt nach einer Prioritätenliste.

Zur Montage, Demontage, Reinigung und Reparatur hat das Verkehrsunternehmen geeignetes Fachpersonal und entsprechend ausgestattete Fahrzeuge vorzuhalten.

2.7.2 Wartehallen

Gemäß der „Ausstattungsrichtlinie Infrastruktur Wartehallen“ der Stadt Trier vom 25.10.2017 ist das Verkehrsunternehmen u.a. für die anlagenseitige Bereitstellung sowie den Betrieb von Wartehallen im Stadtgebiet Trier zuständig.

Im Bestand befinden sich derzeit 219 Wartehallen im Stadtgebiet Trier, die vom Verkehrsunternehmen zu betreiben sind. Ein weiterer Ausbau der Versorgung mit Wartehallen in Trier ist von der Betrauung umfasst.

Der Ausbau erfolgt nach Priorität; die Planung ist jährlich für das darauffolgende Jahr mit der Stadt abzustimmen. Die Dimension der Wartehalle richtet sich jeweils nach der Fahrgastnachfrage sowie den örtlichen Gegebenheiten. Die Stadt kann wahlweise anstelle eines Glasdaches auch ein sogenanntes „grünes Dach“ vorgeben; in diesem Fall ist der Aufbau einer Stahlwanne vorzusehen, in welcher eine Bepflanzung von der Stadt vorgenommen oder entsprechend von ihr beauftragt werden kann.

Wartehallen sind regelmäßig einmal pro Monat zu reinigen und darüber hinaus jederzeit bei Bedarf. Dabei sind grobe Verunreinigungen (z. B. Graffiti) möglichst umgehend zu beseitigen. Die Beseitigung größerer Schäden erfolgt nach einer Prioritätenliste.

2.7.3 Dynamische Fahrgastinformation

Stark frequentierte Bushaltestellen sind gemäß des Mobilitätskonzeptes der Stadt Trier mit einer dynamischen Fahrgastinformation (Echtzeit-Abfahrtsmonitor, DFI) auszustatten. Das Verkehrsunternehmen hat diesbezüglich den Nahverkehrsplan der

Stadt Trier (Teilfortschreibung NVP, 10/2021) umzusetzen. Dieser beinhaltet – basierend auf dem Bestand – auch einen verbindlichen Entwicklungsplan, der konkrete Ausbaustandorte benennt. Sofern nicht bauliche oder sonstige Gründe entgegenstehen, ist die vollständige Umsetzung innerhalb der ersten beiden Jahre nach Betriebsaufnahme abzuschließen. Ein weiterer Ausbau, ggf. auch außerhalb des Stadtgebietes, ist auf Anforderung der Stadt und eines anderen Aufgabenträgers grundsätzlich möglich und von dieser Betrauung umfasst.

Die Unterhaltung und der Betrieb der Anlagen sowie die Störungsbeseitigung obliegen dem Verkehrsunternehmen.

2.7.4 Haltestellen außerhalb des Stadtgebietes

Grundsätzlich ist das Verkehrsunternehmen für alle von ihm bedienten Haltestellen außerhalb des Stadtgebietes zuständig und hat bezüglich Reinigung, Wartung sowie bei der Beschilderung für Dritte die gleichen Vorgaben wie 2.7.1 zu erfüllen.

Für das Design dieser Haltestellen gelten die Vorgaben des VRT, um im Landkreis ein einheitliches ÖPNV-Design zu erreichen.

2.8 Toilettenanlagen im Liniennetz

An wichtigen Ein- und Aussetzpunkten sowie an den meisten Endhaltestellen ist dafür Sorge zu tragen, dass funktionsfähige und saubere Toilettenanlagen für das Fahr- und Betriebspersonal zur Verfügung stehen. Die Reinigung und das Auffüllen der Verbrauchsmaterialien hat mindestens drei Mal pro Woche zu erfolgen; einmal im Monat ist eine Grundreinigung durchzuführen.

Im Bestand bestehen derzeit an 17 Bushaltestellen (i.d.R. Endstationen) Toilettenanlagen für Fahrdienstmitarbeiter.

3 Anforderungen an die Fahrzeuge

3.1 Allgemein

Das Verkehrsunternehmen ist dafür verantwortlich, eine gemessen an dem zu erbringenden Leistungsangebot ausreichende Anzahl an Kraftfahrzeugen vorzuhalten, um die Erbringung der festgelegten Verkehrsleistung jederzeit ohne Einschränkungen gewährleisten zu können.

Die Kraftfahrzeuge und deren Ausrüstung sind stets in einem verkehrs- und betriebs-sicheren sowie ordnungsgemäßen, sauberen und gepflegten Zustand zu halten. Es muss gewährleistet werden, dass die gesetzlichen Anforderungen, die sich aus den einschlägigen Vorschriften (u.a. PBefG, BO-Kraft, STVO, STVZO, UVV) ergeben, dauerhaft erfüllt sind. Die von den Aufgabenträgern geforderten Qualitätsstandards gehen weit über die gesetzlich vorgegebenen Fahrzeugqualitäten hinaus.

Bei der Gestaltung der Fahrzeuge sind die Kundenbelange, wie beispielsweise die Anordnung der Sitze, die Ausrüstung der Stehplätze mit ausreichenden Haltemöglichkeiten und eine ausreichende Beleuchtung zu beachten.

Der Aufgabenträger ist berechtigt, die Fahrzeuge jederzeit durch eigenes Personal oder Beauftragte überprüfen zu lassen. Die Prüfung umfasst den allgemeinen Zustand, den technischen Zustand und die Sauberkeit. Entspricht ein Fahrzeug nicht den Vorgaben, kann der Aufgabenträger, sollte eine angemahnte Nachbesserung fehlschlagen, verlangen, dass das Fahrzeug nicht mehr zur Erbringung von Betriebsleistungen im Linienbetrieb eingesetzt wird.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, den Aufgabenträger unverzüglich über durchgeführte Fahrzeugkontrollen an seinen Fahrzeugen bzw. den Fahrzeugen der eingesetzten Unterauftragnehmer oder über Unfälle dieser Fahrzeuge, die Ergebnisse der Kontrollen bzw. den jeweiligen Unfallhergang sowie die jeweilige feststellende Behörde oder Institution zu informieren.

Der Aufgabenträger ist ferner berechtigt, von den feststellenden Behörden oder Institutionen vollumfängliche Auskünfte über die Ergebnisse der Fahrzeugkontrollen bzw. über den jeweiligen Unfallhergang zu erhalten. Der Auftragnehmer hat dementsprechend mit Vertragszeichnung eine „Einverständniserklärung“ zu zeichnen. Der Auftragnehmer gewährleistet, dass alle eingesetzten Unterauftragnehmer ebenfalls eine solche Anlage zeichnen, und legt diese den Aufgabenträgern im Original vor dem Ersteinsatz des jeweiligen Unterauftragnehmers vor

3.2 Zum Einsatz kommende Fahrzeugkategorien

- Solobus (KOM, zwei Achsen, mind. 2 Doppeltüren, mind. 12m Länge)
- Gelenkbus (KOM, drei Achsen, mind. 3 Doppeltüren, mind. 18m Länge)
- Midibus (KOM, zwei Achsen, mind. 2 Doppeltüren, mind. 8m Länge)
- Minibus (PKW, ggf. mit Rollstuhlplatz)

Die eingesetzten Fahrzeuggrößen sind der Nachfrage anzupassen. Aus Kapazitätsgründen müssen überwiegend Gelenkbusse eingesetzt werden. Dies kann generell in den Verkehrsspitzenzeiten und insbesondere bei den Einsatzwagen nach 1.4 erforderlich sein.

3.3 Flottengröße und zusätzliche Reserve (Katastrophenschutz)

Derzeit sind zur Erfüllung der Vorgaben...

46 Solobusse,

50 Gelenkbusse

1 Midibus,

2 Minibusse

...für den Transport von Fahrgästen im Einsatz. Hierin enthalten ist bereits eine technische Reserve, die zur Sicherung des Betriebes benötigt wird und auch weiterhin sicherzustellen ist. Für die auf den regionalen Verkehren eingesetzten Fahrzeuge ist eine Liste vorzuhalten, aus der sich das Alter der Fahrzeuge zu Beginn ergibt. Diese Liste ist nach Bedarf fortzuschreiben.

Dem Verkehrsunternehmen wird auferlegt, zum Zeitpunkt der Betriebsaufnahme bereits ein Drittel der Flotte rein elektrisch zu betreiben.

Dem Unternehmen wird gleichzeitig auferlegt, die Zahl der Reservefahrzeuge zu erhöhen, indem dieselbetriebene Fahrzeuge zusätzlich vorzuhalten sind.

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet im Katastrophen- oder Krisenfall Hilfe- und Unterstützungsleistungen zu erbringen. Hierzu ist zunächst eine zusätzliche Reserve in Höhe von 5 Solobussen und 5 Gelenkbussen mit konventionellem Antrieb vorzuhalten, die im Krisen- oder Katastrophenfall kurzfristig aktiviert werden kann. Ein weiterer Aufbau während der Laufzeit ist in Abstimmung mit der Stadt Trier möglich. Diese Fahrzeuge dürfen auch außerhalb des Betriebsgeländes abgestellt und ggf. (nach Klärung) auch abgemeldet werden. Diese Fahrzeuge werden beim Fahrzeugalter nach 3.5.2 von der Berechnung ausgenommen.

3.4 Anzuwendende Standards

Über die gesetzlichen Mindestanforderungen hinaus sind die Maßgaben relevanter VDV-Schriften für Fahrzeuge im ÖPNV (insb. Rahmenempfehlung für Stadt-Niederflurbusse Nr. 230 sowie Rahmenempfehlung für elektrisch betriebene Stadt-Niederflur-Linienbusse (E-Bus) Nr. 230-1) in der jeweils aktuellen Fassung zum Zeitpunkt der Beschaffung, sowie die Vorgaben der Aufgabenträger zu erfüllen.

3.5 Technische Merkmale

Über 3.4 hinaus sind für alle eingesetzten Kraftomnibusse (KOM) zu erfüllen:

3.5.1 Motorisierung

Aufgrund der topografischen Lage gelten Mindestanforderungen bei der Fahrzeugmotorisierung:

Elektroantrieb: Antrieb über Niederflurachse ZF AxTrax 2LF (260kW) oder vergleichbar; beim Gelenkbus 2 Antriebsachsen oder vergleichbar.

Dieselantrieb (deklaratorisch): Solobus mind. 220 kW; Gelenkbus mind. 260 kW; Midibus mind. 180 kW

3.5.2 Fahrzeugalter

Mit Bezug auf die Gesamtflotte dürfen 70% der Fahrzeuge ein Alter von 10 Jahren nicht überschreiten. Das maximale Fahrzeugalter beträgt 14 Jahre. Das Durchschnittsalter der gesamten Fahrzeugflotte darf dabei 7 Jahre nicht überschreiten.

3.5.3 Emissionen

Die Anforderungen der Clean Vehicle Directive (CVD) sind im Rahmen der Anforderungen aus der nationalen Umsetzung im Saubere-Fahrzeuge-Beschaffungs-Gesetz (SaubFahrzeugBeschG) als gesetzliches Mindestmaß zu erfüllen.

Darüber hinaus gilt für die vorliegende Beauftragung die Zielsetzung bis zum Jahr 2034 die gesamte Flotte auf batterieelektrische Antriebstechnik umzustellen.

Bis zur vollständigen Umstellung gilt als Mindestmaß für dieselbetriebene Fahrzeuge der EURO 6-Standard.

3.5.4 Bereifung

Die Fahrzeuge müssen witterungsabhängig (mindestens zwischen Oktober und April) mit Winterreifen ausgerüstet sein.

3.5.5 Sitzplätze

Je nach Fahrzeugtyp sollen möglichst viele Fahrgastsitze angeboten werden. Der Sitzabstand soll dabei mindestens 700mm betragen. Die Fahrgastsitze sind mit angemessenem Polster und Stoffbezügen in einheitlichem Design zu versehen. Im hinteren Wagenbereich ist bevorzugt eine „Rundsitzecke“ zur Reduzierung von Vandalismusschäden vorzusehen.

3.5.6 Barrierefreiheit

Zum Einsatz dürfen ausschließlich Fahrzeuge kommen, die im gesamten Fahrgastraum niederflurig sind – im vorderen Wagenbereich podestfrei – und eine Kneeling-Funktion haben. An Tür 2 ist eine Klapprampe vorzusehen. Weitere Anforderungen sind unter „Mehrzweckplatz“ beschrieben. Haltestangen an Ausstiegstüren sind mit taktilen Oberflächen zu versehen. Haltewunschtaster sind barrierefrei auszuführen.

3.5.7 Mehrzweckplatz

Gegenüber der Tür 2 ist ein Mehrzweckplatz in den Abmessungen 900mm x 2000mm vorzusehen. Der Mehrzweckplatz ist mit Rückhaltevorrichtungen zu versehen und zur Rollstuhlbeförderung auszulegen.

In Gelenkbussen ist ein zusätzlicher Mehrzweckplatz im Bereich der Tür 2 vorzusehen, der mit Mindestabmessungen und Rückhaltevorrichtungen ebenfalls zur Rollstuhlbeförderung auszulegen ist (mögliche Lösung: rechts vom Einstieg in Kombination mit einer Schwenk-Schiebetür).

An Mehrzweckplätzen muss eine angemessene Anzahl an Klappsitzen zur Verfügung stehen.

3.5.8 Klimatisierung

Alle Fahrzeuge müssen über eine Vollklimatisierung verfügen. Die Kühlanlage muss so dimensioniert sein, dass im Linienbetrieb bis zu einer Außentemperatur von 32°C eine Reduzierung der Rauminnenluft um durchschnittlich 3 Kelvin gegeben ist. Die Temperaturunterschiede im Innenraum dürfen maximal 4 Kelvin betragen.

3.5.9 Funkanlage

Alle Fahrzeuge müssen über Sprechfunk mit einer Leitstelle verbunden sein. Die Betätigung der Funkanlage muss ohne Benutzung der Hände möglich sein und über eine Notruffunktion verfügen. Zur Beschleunigung des ÖPNV müssen alle Fahrzeuge technisch in der Lage sein, mit vorhandenen Lichtsignalanlagen zu kommunizieren (siehe auch 4.2.).

3.5.10 Betriebsleitsystem (ITCS)

Alle Linienbusse müssen permanent Ihre Standorte an ein übergeordnetes Betriebsleitsystem melden, das in erster Linie zur Betriebssteuerung dient und in zweiter Linie Echtzeitauskünfte für Fahrgäste ermöglicht (siehe hierzu auch 2.2 und 7.2).

3.5.11 Videoschutzanlage

Fahrzeuge müssen mit einer Videoüberwachungsanlage ausgestattet sein, die den gesamten Fahrgastraum abbildet und aufzeichnet (Solowagen mindestens mit 4, Gelenkbus mindestens mit 6 Kameras).

--

Über 3.4 hinaus sind für im ÖPNV eingesetzte Personenkraftwagen (PKW) die vorstehenden Absätze 3.5.2 – 3.5.4 sowie 3.5.8 zu erfüllen.

3.6 Fahrgastinformation

Die folgenden Vorgaben gelten für KOM; sofern anwendbar werden die Vorgaben auch auf alle eingesetzten Fahrzeugkategorien übertragen:

3.6.1 Außeninformation

Die Frontanzeige muss zur besseren Lesbarkeit die zur Verfügung stehende Fahrzeugbreite ausnutzen und bei direkter Sonnenbestrahlung lesbar sein.

Eine zusätzliche Anzeige des Fahrtziels an der linken Fahrzeugseite sowie bei Neubeschaffungen auch am Fahrzeugheck wird vorgeschrieben.

3.6.2 Inneninformation

Auf einem Monitor (im Gelenkbus zwei Monitore) mit mindestens 19“ Bildschirmdiagonale wird kontinuierlich der Fahrtverlauf in Form der nächsten fünf Haltestellen sowie die Liniennummer, das Fahrtziel und „Wagen hält“ gut lesbar angezeigt.

Zudem sollen zu den einzelnen Haltestellen Anschlussinformationen mit ausgegeben werden, falls relevant auch Anschlussinformationen von weiteren Verkehrsunternehmen.

Ein kombinierter Monitor mit einem zusätzlichen Informationsfenster und 29“ Bildschirmdiagonale ist zulässig.

Die jeweils nächste Haltestelle muss automatisiert angesagt werden.

3.7 Erscheinungsbild

Die gesamte Fahrzeugflotte muss ein einheitliches Erscheinungsbild mit Wiedererkennungswert nach Vorgabe des Aufgabenträgers besitzen. Insbesondere ist eine einheitliche Lackierung vorgeschrieben.

Für die Linien 30, 31, 32 und 33 sind die regelmäßig eingesetzten Fahrzeuge nach Designvorgabe des Landes zu gestalten.

Die Fahrzeuge müssen an Karosserie und Lack schadensfrei sein. Etwaige Unfallschäden sind binnen zwei Wochen zu beseitigen.

Die Sitzbezüge bzw. Bestuhlung muss in einem gepflegten und ansprechenden Zustand sein.

3.7.1 Außenreinigung

Der Unternehmer muss sicherstellen, dass die Fahrzeuge zum täglichen Betriebsbeginn sauber sind.

3.7.2 Innenreinigung

An Endhaltestellen ist ggf. liegengelassener Müll vor Antritt der nächsten Fahrt aus dem Fahrgastraum zu entfernen. Starke Verunreinigungen (z.B. übelriechende Verschmutzungen) im Fahrgastraum sind sofort zu beseitigen; ggf. ist das Fahrzeug bis zur Beseitigung aus dem Verkehr zu ziehen. Eine tägliche, gründliche Innenreinigung vor Betriebsbeginn ist vorgeschrieben; eine intensive Innenreinigung inkl. Feuchtreinigung der Sitze muss mindestens zweimal im Jahr durchgeführt werden.

3.7.3 Vandalismusschäden

Fahrzeuge, die durch Schmierereien, aufgeschlitzte Sitzpolster, Scratchings, Beschädigungen von Verkleidungen oder sonstigen Beschädigungen im Fahrgastraum (auch Aushänge/werbliche genutzte Flächen) verschmutzt oder beschädigt wurden, sind sofort aus dem Verkehr zu ziehen und erst nach Beseitigung des Schadens wieder einzusetzen.

3.7.4 Außenwerbung

Im Interesse der Fahrgäste sind die Fensterscheiben von Werbefolien grundsätzlich freizuhalten. Ausnahmen im Bereich der Rundsitzecke sowie des Mehrzweckplatzes sind möglich. Der Aufgabenträger behält sich vor, Vorgaben zum Umfang der Werbung zu machen und Werbeinhalte (z.B. politischen, religiösen und anstößige Inhalte) zurückzuweisen.

Das Verkehrsunternehmen stellt dem Land und dem VRT die in der Designvorgabe genannten Werbeflächen bei jährlich maximal drei der im regionalen Verkehr eingesetzten Fahrzeuge kostenfrei für Außenwerbung zur Verfügung, sofern keine bindenden Verträge entgegenstehen. Die Anbringung erfolgt in Absprache mit dem Verkehrsunternehmen und die Kosten der Anbringung übernimmt der jeweilige Auftraggeber der Außenwerbung.

3.7.5 Innenwerbung

Innenwerbung ist grundsätzlich nicht gestattet. Ausnahmen bestehen für:

- Informationen des Verkehrsunternehmens, der Stadt Trier, des Verkehrsverbundes VRT und des Landes. Hierfür sind in jedem Fahrzeug zwei Rahmen (DIN A2) anzubringen. Diese werden hinter der Kabine für das Fahrpersonal sowie im Bereich der Mehrzweckfläche angebracht. Die Werbeflächen sind kostenfrei nutzbar durch die Aufgabenträger, das Land und den VRT, welche das Werbematerial in Form von Plakaten stellen. Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, zeitlich abgelaufene Werbemaßnahmen bis mind. 7 Tage nach Ablauf zu entfernen bzw. zu ersetzen.
- Digitale Anzeige von Werbung gemäß 3.6.2 unter der Maßgabe, dass die Fahrgastinformationen vorrangig und stetig anzuzeigen sind.

3.8 Vertriebskomponenten im Fahrzeug

3.8.1 Bordrechner/Fahrscheindrucker

Der Fahrscheinvertrieb erfolgt in jedem Fahrzeug über ein vom Fahrer zu bedienendes elektronisches Fahrscheinverkaufsgesät. Defekte Geräte sind unverzüglich, spätestens bis zu Beginn des nächsten Einsatztages, auszutauschen. Das Gerät soll weiterhin digitale Tickets auslesen können; dabei gelten die Standards der VDV-Kernapplikation für Chipkarten und Barcodes sowie UIC-Barcodes im jeweils aktuellen Format. Der zu verkaufende Tarif (siehe auch Kapitel 6) und der Fahrscheindruck, Papier, Gestaltung sowie der Informationsgehalt der Fahrausweise richten sich nach der jeweils aktuellen Vorgabe des VRT. Vom Fahrpersonal sind stets Notfahrscheine mitzuführen, um diese ggf. zur Überbrückung eines Geräteausfalls von Hand mittels eines dokumentenechten Stifts (z.B. Kugelschreiber) auszustellen und an die Fahrgäste auszugeben.

3.8.2 Fahrgastterminals

An Tür 2 (und beim Gelenkbus auch an Tür 3) sind zusätzlich Fahrgastterminals zum Auslesen digitaler Tickets vorzusehen. Die Terminals sollen grundsätzlich den Bordrechner/Fahrscheindrucker ergänzen und im Gesamtsystem check-in / check-out-Verfahren ermöglichen. Das System muss perspektivisch Schnittstellen zur Verfügung stellen, über welche eine technische Verknüpfung mit Systemen anderer Verkehrsunternehmen zur Gewährleistung einer verbundweiten check-in / check-out-Lösung möglich ist.

3.8.3 Entwerter

Solange das Tarifprodukt "4-Fahrten-Ticket" als Papierfahrchein angeboten wird, ist pro Fahrzeug ein entsprechender Entwerter im vorderen Bereich des Fahrgastraumes vorzusehen.

3.9 Fahrgastzähleinrichtungen

Mindestens 80% der Fahrzeugflotte muss mit automatischen Fahrgastzähleinrichtungen ausgestattet sein. Dabei gelten folgende Anforderungen:

- Die Erfassung muss an jeder Fahrzeugtür erfolgen.
- Die Sensorik muss oberhalb der Tür verbaut sein und den Türraum vollständig und dreidimensional erfassen.
- Die Genauigkeit soll 99% betragen und ist über Vergleichszählungen (manuell oder per Video) in geeignetem Umfang nachzuweisen.
- Die Fahrzeugeinsätze sind so zu planen, dass für alle Fahrten an allen Verkehrstagen ausreichend Zähldaten verfügbar sind. Als Mindestvorgabe sind hierzu je Fahrt 50% aller Fahrten im Fahrplanjahr zu erheben.

Ein geeignetes Hintergrundsystem zur Auswertung und zur Erstellung von Statistiken ist vom Verkehrsunternehmen bereitzustellen. Die Datenlieferung an weitere Systeme (z.B. Auskunftssysteme) ist grundsätzlich vorzusehen und auf Anforderung der Aufgabenträger oder des VRT umzusetzen.

4 Betrieb

4.1 Fahrpersonal

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, ausschließlich fachkundiges und qualifiziertes Personal einzusetzen. Es werden jederzeit alle geltenden Arbeits- und Sozialvorschriften eingehalten. Über die im Personenbeförderungsgesetz und der BO-Kraft festgelegten Pflichten hinaus, gilt für das Verkehrsunternehmen und die Fahrdienstmitarbeiter die Dienstanweisung des VDV (DF Bus)¹ verbindlich. Weiterhin müssen auch folgende Aufgaben und Anforderungen erfüllt werden:

- Das Fahrpersonal muss über gute Kenntnisse der deutschen Sprache in Wort und Schrift verfügen. Die Fahrpersonale müssen zum Zwecke eines zufriedenstellenden Kundenservice den Ticketverkauf und Fahrplan- und Tarifauskünfte in angemessen kurzer Zeit vornehmen/ erteilen können sowie verständlich mit der Betriebsleitzentrale kommunizieren. Hierfür bedarf es guter Tarif-, Fahrplan-, Netz- und Ortskenntnisse.
- Der Besitz des Führerscheins der Klasse D, einer gültigen Erlaubnis zur Fahrgastbeförderung sowie die notwendigen Nachweise nach dem Berufskraftfahrer-Qualifikations-Gesetz (BKrFQG) sind Pflicht.
- Das Fahrpersonal muss spätestens nach der Probezeit einheitliche Dienstkleidung erhalten. Diese ist in gepflegtem, angemessenem und ordentlichem Zustand zu tragen.
- Zusätzlich werden an das Fahrpersonal folgende Anforderungen gestellt:
 - eine ökonomische und vorausschauende Fahrweise
 - kundenorientiertes Verhalten, freundliches, kompetentes und hilfsbereites Auftreten
 - Beachtung des vorgegebenen Fahrplans: Vermeiden von Verfrühungen und Verspätungen, Anschlusssicherung
 - Unverzögliche Weiterleitung von Störungen im Fahrbetrieb und an Anlagen
 - Abrechnung der Fahrgeldeinnahmen sowie die Ticketkontrolle
 - Geschultes Verhalten in Extremsituationen (z. B. Fahrzeugbrand, Übergriffe, Deeskalation)

¹ zu beziehen über den beka – Verlag, <http://www.beka-verlag.de/DF-Bus-Broschuere>.

- Barrierefreie Haltestellen sind möglichst barrierefrei anzufahren, um das Ein- und Aussteigen barrierefrei zu ermöglichen. Hierzu gehört auch der Einsatz der Kneeling-Funktion.
- Zur Tarif- und Fahrplanauskunft sowie zur Fahrgastbedienung ist das Fahrpersonal jährlich zu schulen.
- Der Aufgabenträger ist berechtigt, bei wiederholten Verstößen, Fahrpersonal vom weiteren Einsatz im Rahmen des Dienstleistungsvertrages auszuschließen.

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, die medizinische Betreuung des Fahrpersonals sicherzustellen. Hierzu gehört auch ein betriebliches Wiedereingliederungs- und Gesundheitsmanagement. Die gesetzlichen Arbeitssicherheitsmaßnahmen sind einzuhalten, z. B. ein funktionsgerechter Arbeitsplatz. Die gesetzlich vorgeschriebenen Lenk- und Ruhezeiten sind vom Verkehrsunternehmen bei der Dienstplangestaltung einzuhalten.

4.2 Busbeschleunigung an Lichtsignalanlagen (LSA)

Das Verkehrsunternehmen hat für die LSA-Vorrangschaltungen im Stadtgebiet ein Hintergrundsystem vorzuhalten, in welchem Meldepunkte innerhalb des ITCS definiert werden können. Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen in der Lage sein, die LSAs anzusteuern. Das Unternehmen ist für die fahrzeugseitige Sicherstellung der Funktionalität, inkl. Überwachung und Fehlerbeseitigung verantwortlich. Das System ist an allen entsprechend ausgerüsteten Signalanlagen mit allen Fahrzeugen zu verwenden.

4.3 Störungsmanagement

Das Verkehrsunternehmen hat für die vertrags- und ordnungsgemäße Durchführung des Fahrbetriebes zu sorgen. Das Unternehmen ist für die Behebung von Betriebsstörungen sowie die Information von Fahrgästen direkt zuständig. Sofern im Landkreis Schulen, Kindergärten oder vergleichbare Einrichtungen von den Störungen betroffen sind, sind diese ebenfalls zu informieren.

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 dem Aufgabenträger, der Genehmigungsbehörde und ggf. weiteren Behörden abzustimmen sowie betroffene Fahrgäste über Veränderungen und deren Dauer frühzeitig und umfassend zu informieren. Dies umfasst auch die Information zu allen relevanten Veränderungen an den Verteiler baustellen@vrt-info.de oder eine sonstige vom VRT-benannte Kontaktadresse. Diese Information hat

schnellstmöglich zu erfolgen, spätestens jedoch 7 Werktagen vor Eintritt der Fahrplananpassung.

Nicht-planbare Betriebsstörungen treten z.B. bei Unfällen, Notfällen oder technischen Störungen auf. Zur Sicherung der vertragsgemäßen Erbringung der Verkehrsdienstleistungen hat das Verkehrsunternehmen 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 werktags in weniger als 10 Minuten und sonn- und feiertags in weniger als 45 Minuten an jeder Haltestelle im Innenstadtbereich eintreffen kann. Für Fahrzeugausfälle und kurzfristige Zusatzverkehre ist eine Reserve an sofort verfügbaren Solo- und Gelenkbussen vorzuhalten. Zur Kundeninformation müssen betroffene Fahrten ggf. aus dem ITCS entfernt werden. Nachgelagert werden hierdurch die elektronischen Fahrplanauskünfte automatisch über die jeweiligen Ausfälle informiert.

Weiterhin ist das zentrale Störungsmanagement des VRTs unter der Rubrik "Akute Störungen" sowie auf Anforderung über das Ereignismanagementsystem (EMS) zu pflegen.

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 nachzuweisen.

4.4 Einsatz von Auftragsunternehmen

Der Einsatz von Auftragsunternehmen ist nur im gesetzlich erlaubten Rahmen möglich. Das Verkehrsunternehmen muss sicherstellen, dass von ihm ggf. beauftragte Auftragsunternehmen alle Qualitätsanforderungen der vorliegenden Leistungsbeschreibung erfüllen.

5 Vertrieb und Marketing

5.1 Vertrieb

Solange die UVRP mbH oder eine andere Dritte Organisation mit der Aufteilung der Einnahmen des VRT-Tarifs betraut ist, sind dieser die monatlichen Datensätze ebenfalls zuzusenden. Zur monatlichen Abrechnung der Erlöse kommt im VRT zusätzlich aktuell eine von der 27-Felder-Matrix abweichende Datenmeldung zusätzlich zur Anwendung. Der Vertrieb obliegt dem Verkehrsunternehmen. Es ist das gesamte Fahrkartensortiment des Verkehrsverbundes VRT inklusive Übergangstarifen zu Nachbarverbänden sowie Ländertickets (z.B. Rheinland-Pfalz-Ticket und derzeit auch das Deutschlandticket in digitaler Form) anzubieten.

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, mindestens einen digitalen Vertriebskanal zu betreiben, oder sich an einem im Verbundgebiet bereits bestehenden digitalen Vertriebskanal zu beteiligen.

In den Fahrzeugen wird, abgesehen von Abonnements, das gesamte Fahrscheinsortiment des VRT inklusive Beratungsleistungen im Barverkauf angeboten. Hierzu ist in jedem Fahrzeug ein Fahrscheinautomat/Fahrscheindrucker vorzusehen. Die technischen Voraussetzungen für E-Ticketing müssen gegeben sein. Dazu zählt die Ausstattung der Fahrzeuge mit Check-in/Check-out-Terminals an allen Türen (siehe auch 3.8.2). In allen Fahrzeugen muss das Auslesen digitaler Tickets in NFC und QR-Code Format möglich sein. Darüber hinaus muss ein bargeldloses Nutzungs- und Zahlverfahren angeboten werden (z.B. Check-in/Check-out mit Debitkarten).

Solange das Vier-Fahrten-Ticket im Tarifsortiment des Verkehrsverbundes enthalten ist, sind zur Entwertung von Mehrfahrtenkarten als Papierfahrschein in den Fahrzeugen Entwerter (siehe auch 3.8.3) zu betreiben.

Das Unternehmen verpflichtet sich, neben Beratung und dem Verkauf von Fahrscheinen in den Fahrzeugen und dem Kundencenter (siehe 7.1), in verschiedenen Stadtteilen Verkaufsstellen/-agenturen zu unterhalten und zu betreuen (z.B. in Schreibwarenläden, Kiosken, etc.).

Das Unternehmen stellt mindestens einen Mitarbeiter, der aktiv an der Weiterentwicklung des Tarifes innerhalb des Verkehrsverbundes mitwirkt. Es wirkt an der Erstellung und Weiterentwicklung der Produktstandards, wie z.B. den Tarif- und Beförderungsbestimmungen und an einer Harmonisierung innerhalb des Verbundes mit. Durch Mitarbeit in den Verbund-Gremien und -Arbeitsgruppen trägt das Unternehmen zur Festlegung und Weiterentwicklung einer einheitlichen Kundeninformation bei.

Das Verkehrsunternehmen übernimmt die Abrechnung und Koordination der durchgeführten Fahrausweisverkäufe, die Kontrolle aller Fahrgeldeinnahmen und die Meldung an den Verkehrsverbund. Dies erfolgt für den Vertrieb in den eigenen und in seinem Auftrag erbrachten Busverkehren sowie für die übrigen Vertriebswege.

Zur Sicherung der Verbundeinnahmen verpflichtet sich das Unternehmen, stichprobenhafte Fahrausweiskontrollen in Zivil bei mehr als 0,4 % 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.

Neuerungen im Bereich Vertrieb und Tarif des VRT sind grundsätzlich umzusetzen und mitzutragen, Neuerungen im Bereich Vertrieb durch das Verkehrsunternehmen sind im Einvernehmen mit dem VRT abzustimmen.

5.2 Marketing

Das Verkehrsunternehmen hat mit umfassenden Marketing- und Kommunikationsmaßnahmen das Ziel der langfristigen Kundenbindung, der Neukundengewinnung und der Steigerung der Kundenzufriedenheit in ÖPNV-Themen zu verfolgen. Im Sinne einer aktiven Marktbearbeitung sind dabei alle relevanten Zielgruppen anzusprechen. Zur Stärkung einer verbundweit durchgängigen oder sogar einheitlichen Wahrnehmung des VRT als verbundweitem Kümmerer in allen ÖPNV-Themen soll der Verbund grundsätzlich mind. in Form der Verbundmarke/mit dem Verbundlogos in allen Marketingmaßnahmen integriert werden. Die Maßnahmen sind im Vorfeld mit dem Verbund abzustimmen.

Marketing- und Kommunikationsmaßnahmen des Verkehrsverbundes VRT und des Landes sind aktiv zu unterstützen; dies sowohl durch Mitarbeit in entsprechenden Arbeitsgruppen und unternehmensrelevanten Gremien, als auch durch direkte Vermittlung an Fahrgäste (z.B. im Kundenzentrum, Auslage und Plakatierung in den Fahrzeugen oder Verlinkungen von online-Medien). In diesem Zusammenhang stellt das Verkehrsunternehmen für das Dachmarketing des Landes kalenderjährlich jeweils zum 1.1. eines Jahres, erstmalig zum 01.01.2027, einen Betrag von EUR 16.000 (2 cent je Nwkm der regionalen Verkehre) zur Verfügung. Der Betrag wird jährlich, erstmals zum 01.01.2027 vom Land angefordert und ab dem 01.01.2028, mit einer Dynamisierung von 1,5% pro Jahr angepasst.

Auf Aufforderung und in Abstimmung mit der Stadt ist eine ÖPNV-Imagekampagne durchzuführen, die zum Umsteigen auf öffentliche Verkehrsmittel animiert. Diese muss auf den Fahrzeugen, auf Großflächen in der Stadt sowie bei Veranstaltungen in der ganzen Stadt erkennbar und präsent sein.

Über unterschiedliche Medien müssen Informationen zu Angebot, Tarif, Baustellen- und Sonderverkehren zur Verfügung gestellt werden. Dazu gehören neben Printmedien (wie z.B. Fahrplanheft, Plakate und Flyer für Sonderverkehre) auch ein zeitgemäßer, barrierefreier Internetauftritt und die Kundeninformation über social-media (z.B. Facebook, Instagram). Bei allen Maßnahmen sind grundsätzlich, z. B. über Verweis auf die elektronische Fahrplanauskunft bzw. VRT-App, auch solche Linien gleichermaßen zu berücksichtigen, die nicht durch das Verkehrsunternehmen bereitgestellt werden, die beworbenen Strecken, Anlässe oder Feste aber ebenfalls bedienen.

Darüber hinaus werden zielgruppenspezifische Programme zu verschiedenen inhaltlichen Schwerpunkten, wie zum Beispiel Verkehrserziehung für Kinder und Jugendliche (Busschule) und Programme für Senioren oder mobilitätseingeschränkte Fahrgäste durchgeführt.

Im Bereich der Pressearbeit/Unternehmenskommunikation ist eine qualifizierte, fachlich fundierte Pressearbeit, ggf. in Abstimmung mit Aufgabenträgern und dem VRT zu leisten. Hierzu steht Personal lokal vor Ort zur Verfügung. Ein direkter und persönlicher Kontakt zu Pressevertretern muss vorhanden sein oder aufgebaut werden. Bei allen Pressethemen, die den ÖPNV in der Region allgemein betreffen, stimmt sich die Presseabteilung des Verkehrsunternehmens bei der Erstellung/Beantwortung mit den Pressestellen des VRT, des Landes und der Aufgabenträger frühzeitig ab. Journalistische oder politische Anfragen von Dritten rund um allgemeine ÖPNV-Themen sind an die Pressestellen der Aufgabenträger und des VRT unverzüglich weiterzuleiten und ggf. eine Beantwortung mit diesen abzustimmen. Das Verkehrsunternehmen gewährleistet in der Zusammenarbeit in Pressethemen eine konstruktive Mitarbeit.

In Krisensituationen erfolgt Kommunikation über sämtliche verfügbare Kommunikationskanäle auch außerhalb der üblichen Geschäftszeiten, um möglichst viele Fahrgäste, Medien und Multiplikatoren zu erreichen.

6 Tarif

Es ist ausschließlich der Tarif des VRT einschl. Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen und der dort genannten Sondertickets (sofern für das Bediengebiet oder das Verkehrsunternehmen relevant) anzuwenden und der Einnahmeverteilung des VRT beizutreten.

Es wird eine konstruktive Mitarbeit in den Gremien des VRT (z. B. AG-Tarif, Gemeinsamer Ausschuss) erwartet. Der Beitritt zum bestehenden Kooperations- und Dienstleistungsvertrag wird empfohlen.

Sollte in der Laufzeit der Vereinbarung ein Landestarif eingerichtet werden, gilt das zum Verbundtarif gesagte auch für diesen.

7 Kundenservice

Neben der persönlichen Beratung und Betreuung der Fahrgäste an Bord der Fahrzeuge durch das Fahrpersonal hat das Unternehmen nachfolgende Serviceleistungen sicherzustellen:

7.1 Persönliche Kundenbetreuung

Das Unternehmen verpflichtet sich zum Betrieb eines Kundencenters in der Innenstadt nach Maßgabe aus Punkt 2.3 und mindestens zu den Öffnungszeiten Mo–Fr zwischen 9:00 Uhr und 17:00 Uhr. Dort müssen Kundenberatung, Fahrscheinverkauf, Abschluss und Kündigung von Jahresabonnements, Annahme und Bearbeitung von Beschwerden sowie Annahme und Ausgabe von Fundsachen sichergestellt werden. An nachfragestarken Tagen ist eine parallele Besetzung von bis zu drei Serviceschaltern sicherzustellen.

Die Mitarbeiter des Kundenzentrums (dauerhafte sowie temporäre Mitarbeiter) müssen die VRT Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen sowie das VRT Mitarbeiterhandbuch in der jeweils aktuellen Fassung kennen und beauskunften können. Zudem müssen die Mitarbeiter in der Lage sein, alle Tickets des Bartarifes beraten und verkaufen zu können sowie Anträge für alle im Abonnement erhältlichen Zeittickets vorhalten und zur weiteren Bearbeitung entgegennehmen können. Diese Beratungsleistung bezieht sich auch auf das Angebot im Ticketshop in der VRT-App (aktuell „VRT mobil“); alle Mitarbeiter müssen in der Lage sein, Hilfestellung zu Fragen und Problemen im Zusammenhang mit dem Ticketshop in der VRT App zu geben sowie beim Download, Updates, der Registrierung und beim Ticketkauf zu beraten und zu unterstützen.

7.2 Fahrgastinformationen

Über die Anforderungen der BO-Kraft hinaus, verpflichtet sich das Unternehmen:

- alle betriebenen Haltestellen ständig zu betreuen. Dabei muss gewährleistet sein, dass alle Informationen stets vollständig und aktuell sind. Weiterhin müssen Schäden oder Mängel umgehend behoben werden.
- neue Haltestellen inkl. vorübergehender Verlegungen einzurichten und entsprechende Kundeninformationen sicherzustellen.
- Haltestellen im Stadtgebiet in einheitlichem Design nach den Vorgaben des Aufgabenträgers zu beschildern (z.B. auch in Form von Stelen). Dazu zählt auch

die Beschilderung unternehmensfremder Linien sowie die Bereitstellung von Flächen für zugehörige Fahrplanaushänge, um diese in das einheitliche Design zu integrieren (ggf. als Dienstleistung für Dritte).

- Neue Haltestellen im HST-Kataster zu melden und einzupflegen und stetig aktuell zu halten
- an allen Fahrgastunterständen beleuchtete Vitrinen zu unterhalten, in welchen Fahrpläne, ggf. der Liniennetzplan sowie ggf. Tarifinformationen zu veröffentlichen sind. Dies kann auch in virtueller Form über entsprechende Displays erfolgen.
- an den wichtigsten Haltestellen gemäß des Nahverkehrsplans (Teilfortschreibung 2021) Fahrgastinformationen über die Abfahrt der nächsten Busse in Echtzeit anzuzeigen (siehe hierzu auch 2.7.3).
- eine Lieferung von Echtzeitdaten an die Landesdatendrehscheibe Rheinland-Pfalz (VRN) sicherzustellen, aus der verschiedene Fahrgastinformations-Systeme bedient werden (siehe hierzu auch Kapitel 8).
- das VRT-Verbund-Logo am Fahrzeug gut sichtbar an der Front anzubringen.

7.3 Fundsachen

Das Unternehmen hat durch geeignete Maßnahmen sicherzustellen, dass Fundsachen ordnungsgemäß verwahrt und zurückgegeben werden können. Eine persönliche Abholung im Kundenzentrum nach 2.3 ist innerhalb von 2 Tagen ab Verlust/Fund zu ermöglichen.

7.4 Beschwerdemanagement

Beschwerden (Eingang per Post, E-Mail, Telefon oder Kundencenter) müssen systematisch erfasst und ausgewertet werden. Auf Verlangen ist die Dokumentation den Aufgabenträgern jederzeit zur Verfügung zu stellen. Eine Teilnahme an allen Beschwerdemanagementsystemen ist verpflichtend.

Ziel ist es, Kunden bei Beschwerden aller Art innerhalb kürzester Zeit eine Rückmeldung zu geben. Daher hat das Verkehrsunternehmen die Aufgabe, dem Kunden innerhalb von zwei Werktagen eine erste Antwort auf die ihn betreffende Beschwerde zu geben (Postausgangsstempel), im einfachsten Fall eine Kenntnisnahme über die Ankunft der Beschwerde/E-Mail sowie den Hinweis auf die Bearbeitungsdauer. Spä-

testens sieben Werktage nach Beschwerdeeingang erhält der Kunde eine Rückmeldung durch einen geeigneten Ansprechpartner des Verkehrsunternehmens. In Einzelfällen sind Ausnahmen beim Beantwortungszeitraum möglich.

Die Beschwerdebearbeitung ist serviceorientiert und kundenfreundlich, von im Beschwerdemanagement geschultem Personal, durchzuführen. Bei regelmäßiger Nichteinhaltung der serviceorientierten und kundenfreundlichen Beantwortung von Beschwerden bzw. Kundenanliegen werden die Aufgabenträger und der VRT gemeinsam mit dem Verkehrsunternehmen einen Verbesserungsprozess der Beschwerdebearbeitung initiieren.

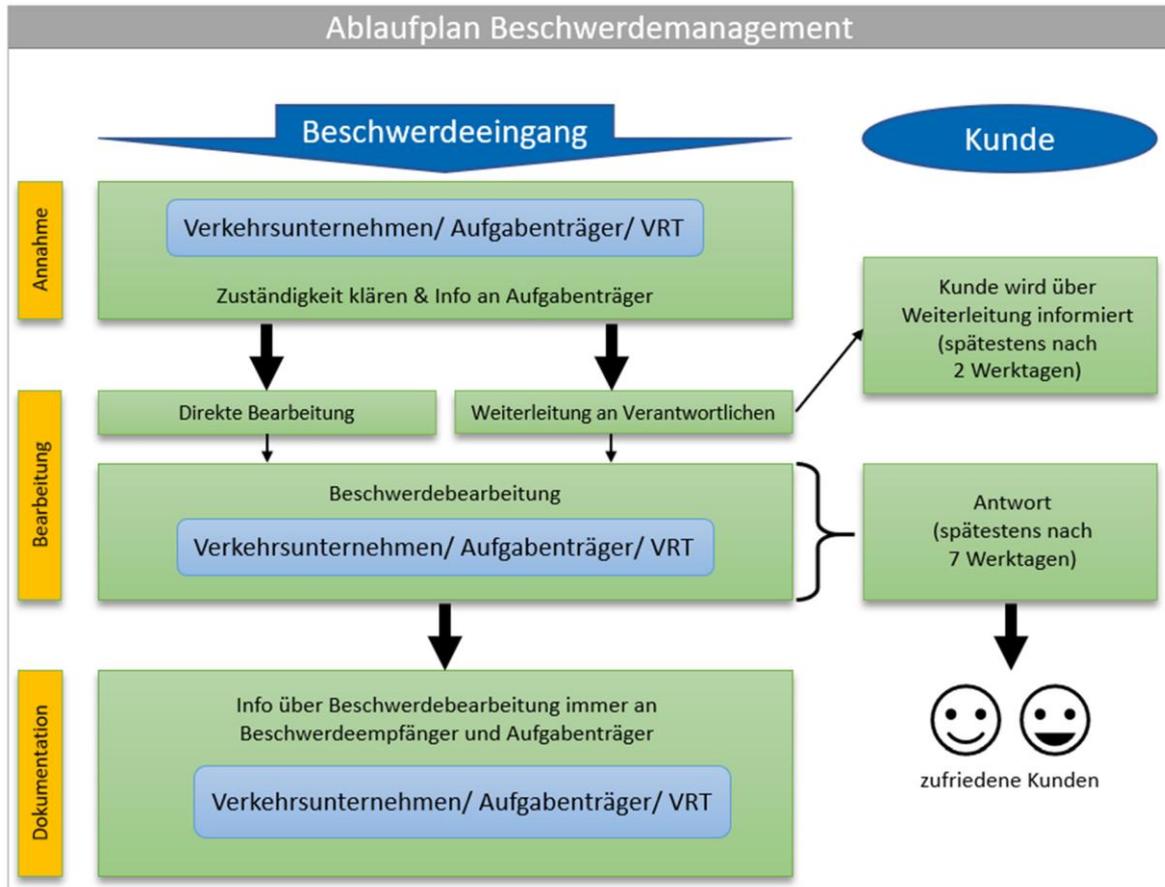
Bezogen auf Beschwerden, die über die BMS des VRT eingehen, ist vom Verkehrsunternehmen folgendes zu beachten:

Soweit Beschwerden über die Beschwerdemanagementsoftware (BMS) des VRT einget, hat das Verkehrsunternehmen das Beschwerdemanagement auf Grundlage des BMS des VRT durchzuführen. Im Rahmen dessen arbeiten das Verkehrsunternehmen, die Aufgabenträger und der VRT partnerschaftlich im Sinne des Kunden zusammen, informieren sich gegenseitig über die Beschwerden und stimmen sich soweit notwendig über die Bearbeitung ab.

Das Verkehrsunternehmen hat für Beschwerden, die über die BMS eingehen, die BMS zu nutzen. Die dafür notwendigen Zugangsdaten werden vom VRT nach Anforderung durch das Verkehrsunternehmen bereitgestellt. In der BMS sind E-Mail-Adressen hinterlegbar, welche unternehmensspezifisch als Sende- und Empfängeradresse fungieren können. Das Verkehrsunternehmen hat eine E-Mail-Adresse bereitzustellen, welche über die gängigen E-Mail-Protokolle (POP3/SMTP) in die BMS eingebunden werden kann, sodass von dieser E-Mail-Adresse über die BMS E-Mails versendet und empfangen werden können. Technische Details zur BMS werden vor Betriebsaufnahme mit dem VRT oder von ihm beauftragten Dritten abgestimmt.

Bei der Beschwerdebearbeitung ist das Verkehrsunternehmen angehalten, dem Kunden zur besseren Nachvollziehbarkeit Belege oder Erklärungen in der Antwort mitzusenden. Der VRT und die Aufgabenträger behalten sich vor und sind berechtigt, Beschwerden eigenverantwortlich zu beantworten.

In der folgenden Abbildung ist der Prozess der Beschwerdebearbeitung im VRT schematisch dargestellt:



8 Bereitstellung von Daten

8.1 Datenlieferung

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, Mobilitätsdaten entsprechend der bundes- und landesgesetzlichen Regelungen zu erheben, zu verarbeiten und weiterzugeben. Hierunter fallen insbesondere Vorgaben, die sich aus §3a PBefG, der Mobilitätsdatenverordnung (MDV), einem zukünftigen Mobilitätsdatengesetz (MDG) und dem NVG RLP ergeben.

Die Daten gemäß § 3 a PBefG sind an den VRT oder einen von ihm benannten Dritten zu liefern.

Der VRT ist gemeinsam mit dem Land bestrebt, Synergien bei der Datenbereitstellung zu erzielen. Daher soll grundsätzlich jede Datenlieferung bevorzugt über die von den jeweils zuständigen Verbänden benannten Schnittstellen erfolgen.

Ferner ist das Land und der VRT bestrebt, die Vorgaben **der DELFI**, die **Durchgängige Elektronische FahrgastInformation**, umzusetzen. **DELFI** ist ein Kooperationsnetzwerk aller Bundesländer und weiterer Partner und schafft die technischen Voraussetzungen zur Beauskunftung länderübergreifender Reiseketten und setzt sowohl den technologischen als auch den organisatorischen Rahmen für eine einheitliche Routenberechnung im öffentlichen Personenverkehr. Das Verkehrsunternehmen wirkt gemeinsam mit Land und VRT aktiv daran mit, barrierefreie Reiseketten in der Fahrgastinformation zu ermöglichen.

Die zu liefernden Daten des Verkehrsunternehmens werden auch dem beim Land zuständigen Ministerium und dem ZV ÖPNV Nord zur Verfügung gestellt. Dies betrifft insbesondere die Vorlage von Qualitätsberichten aller Verkehre. Das Land und der ZV ÖPNV Nord haben die vollen Rechte zur Nutzung, Verarbeitung und Veröffentlichung der Daten.

8.2 Vertriebsdaten

Hinsichtlich der Vertriebsdatenmeldung für Zwecke der Einnahmenaufteilung wird auf die Regelungen des Einnahmenaufteilungsvertrages der Verkehrsunternehmen im VRT verwiesen, zu dem ein Beitritt verpflichtend ist. Die monatliche Meldung der Einnahmen- und Stückzahlen sowie der sog. 27-Felder-Matrix gem. Anlage „Ticketvertrieb, Verkaufsdatenmeldung VRT“) jeweils bis 15 Tage nach Ablauf eines Monats, an

den VRT und, falls zutreffend, zusätzlich an eine abweichende mit der Aufteilung der VRT-Erlöse betrauten Stelle ist verpflichtend.

8.3 Haltestellenkataster

Der VRT betreibt in Kooperation mit dem Land, den rheinlandpfälzischen Verkehrsverbänden sowie Zweckverbänden des ÖPNV ein zentrales Haltestellenkataster, welches das gesamte VRT-Gebiet umfasst. Das Haltestellenkataster soll einem größtmöglichen Nutzerkreis dienen und steht für die VRT-Fahrplanauskunft und die Fahrplanauskunft in Rheinland-Pfalz kostenfrei zur Verfügung. Die Daten sollen der Öffentlichkeit kostenfrei zugänglich gemacht werden. Um die Kataster-Datenbank auf dem aktuellen Stand zu halten, ist das Verkehrsunternehmen zu Mitwirkung verpflichtet. Das Verkehrsunternehmen hat daher, nach dem Aufstellen neuer Schilder, Masten, Vitrienen, Aushangkästen oder Änderungen an anderen Ausstattungsmerkmalen (nicht aber Aushangfahrpläne), während der gesamten Vertragslaufzeit, diese mittels des unentgeltlich vom VRN über den VRT zur Verfügung gestellten Zugang zum Haltestellenkataster zu pflegen. Der Zugang wird mit Schreibberechtigung angelegt, dazu erhält das Verkehrsunternehmen per App oder per Browseranwendung Zugriff. Dabei ist das Verkehrsunternehmen während der Vertragslaufzeit dazu verpflichtet, die Datenbank des Katasters zu aktualisieren. Darunter fällt beispielsweise, die GPS-Positionierung zu aktualisieren, den Austausch veralteter Fotos, Anlegen neuer Haltestellen bei Neueinrichtung sowie Erfassung baulicher Veränderungen der Haltestelleninfrastruktur spätestens 2 Wochen nach Fertigstellung. Das Verkehrsunternehmen kann bei Bedarf vom VRT hinsichtlich der Erfassung von Haltestellenattributen eine Einführung in die Katasterdatenbank erhalten. Sollte die bisher genutzte Software während der Vertragslaufzeit geändert werden, werden die vorhandenen Daten zentral (durch den VRN, VRT o.ä.) in die neue Software übernommen und das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, auch mit der neuen Software, zur vorstehenden beschriebenen Mitwirkung nach entsprechender Einweisung bzw. Schulung.

9 Qualitätssicherung

Die Aufgabenträger oder von dieser beauftragte Dritte sind berechtigt, auf den vertragsgegenständlichen Linien Fahrgastbefragungen und -zählungen sowie ergänzende Fahrausweiskontrollen durchzuführen. Hierfür gewährt das Verkehrsunternehmen der Stadt oder von dieser beauftragte Dritte jederzeit freien Zugang zu den eingesetzten Fahrzeugen und stattet diese mit entsprechenden Berechtigungsausweisen aus.

Auf Verlangen des Aufgabenträgers oder des VRT sind linienbezogene Statistiken über die Pünktlichkeit aus dem ITCS anzufertigen und auszuhändigen.

Beschwerden müssen gemäß 7.4 ausgewertet werden und Eingang in die Angebotsplanung finden.

Das Fahrpersonal ist zweimal jährlich durch persönliche Mitfahrt eines Vorgesetzten auf Qualität der Arbeit zu überprüfen (z. B. Sicherheit, Arbeitsweise, Serviceorientierung).

Auftragsunternehmen nach 4.4 sind anhand von Stichprobenkontrollen mindestens zweimal jährlich sowie anlassbezogen (z.B. erhöhtes Beschwerdeaufkommen) auf die Einhaltung aller Vorgaben zu überprüfen. Das Ergebnis wird den jeweils zuständigen Aufgabenträgern und dem VRT zur Verfügung gestellt.

10 Fördermittel

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, die bestehenden Fördermöglichkeiten des Landes Rheinland-Pfalz sowie des Bundes zu prüfen und ggf. in Anspruch zu nehmen und hierzu die dazu notwendigen Förderanträge fristgerecht in Rheinland-Pfalz beim zuständigen Ministerium zu stellen.

11 Pönalen

Für die Fälle, in denen die in dieser Leistungsbeschreibung vereinbarten Leistungen und Qualitätsmindestanforderungen vom Verkehrsunternehmen (inkl. Auftragsunternehmen) schuldhaft nicht eingehalten werden, können nachfolgende Pönalen zur Anwendung gebracht werden. Im Falle einer Verkehrsleistungserbringung auf Grundlage eigenwirtschaftlicher Genehmigungen ist die Pönalenregelung als Auflage zur Genehmigung beizufügen.

Insgesamt werden Pönalen wegen Unterschreiten der Qualitätsanforderungen auf 5% der jährlichen Fahrgeldeinnahmen begrenzt.

Die Pönalen dürfen nur angesetzt werden, wenn die Vorfälle durch Mitarbeiter der räumlich zuständigen Aufgabenträger oder von diesen ausdrücklich mit der Qualitätsüberwachung beauftragten, zuverlässigen Dritten festgestellt sind (stichprobenartige Prüfung durch den Aufgabenträger) oder wenigstens zwei unabhängige Zeugenaussagen zum Vorfall vorliegen oder der Vorfall durch einen Zeugen eindeutig belegbar ist oder beim Verkehrsunternehmen aktenkundig sind (z. B. Fahrzeugausfälle, Pünktlichkeitsdaten, Fahrgastzahlen etc.). Der Entlastungsbeweis hinsichtlich der nicht schuldhaften Abweichung von den in dieser Leistungsbeschreibung vereinbarten Leistungen und Qualitätsmindestanforderungen obliegt dem Verkehrsunternehmen.

Werden Verstöße gegen die Qualitätsvorgaben mehrfach festgestellt, so können die Pönalen auch mehrfach angesetzt werden. Werden die gleichen Verstöße mindestens drei Mal festgestellt, so wird sich der Aufgabenträger mit der Genehmigungsbehörde mit dem Ziel in Verbindung setzen, die Genehmigung zu widerrufen. Der Aufgabenträger behält sich die Geltendmachung hieraus entstehender Schäden gegenüber dem Verkehrsunternehmen vor.

Werden Verstöße gegen die Qualitätsvorgaben vom Verkehrsunternehmen innerhalb von 24 Stunden nach Auftreten schriftlich per E-Mail an die Stadt Trier gemeldet, ohne dass diese von der Stadt Trier festgestellt und dem Verkehrsunternehmen mitgeteilt wurden, werden die entsprechenden Pönalen nur mit 50 % angesetzt. An Wochenenden und Feiertagen genügt eine Meldung innerhalb des anschließenden Werktages.

Im Übrigen bleibt die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen des Aufgabenträgers gegenüber dem Verkehrsunternehmen, neben den in dieser Vereinbarung genannten Pönalen, unberührt. Bereits gezahlte Pönalen werden auf einen eventuellen Schadensersatzanspruch, der auf dem gleichen Grund beruht, angerechnet.

Der nachstehenden Tabelle sind die einzelnen Pönalensachverhalte mit weiterergänzenden und ergänzenden Erläuterungen zu entnehmen.

Nr.	Beschreibung Vorfall	Pönale je Vorfall	Ergänzende Beschreibung
-----	----------------------	-------------------	-------------------------

Pönalen Betriebsablauf

1	Fahrtausfall (ganz oder auf Teilstrecken)	500,00 €	Fahrten mit einer Verspätung ab 31 Minuten, oder Auslassung 3 regulär zu bedienende HS, gelten als Fahrtausfall
2	Fahrzeugkapazität zu gering und wird nicht angepasst	150,00 €	Nach einer Woche ohne Anpassung pro Einsatztag
3	zu frühe Abfahrt an der HS	250,00 €	Abfahrt mind. 3 Min. vor Fahrplan
4	Verpassen eines garantierten Anschlusses durch Schuld des Verkehrsunternehmens	250,00 €	
5	verspätete Abfahrt an der Start-HS	10,00 € 20,00 € 30,00 €	ab 5 Min. ab 10 Min. ab 15 Min.
6	Verspätete Ankunft an der Endhaltestelle, ohne dass eine Anschlussaufnahme dies erforderlich macht	10,00 € 20,00 €	ab 10 Min. ab 20 Min. ab 31 Min. zusätzlich Wertung als Fahrtausfall
7	Nicht-Bedienen einer HS trotz ein- oder ausstiegswilliger Fahrgäste	100,00 €	für die betroffenen Fahrgäste ist eine Ersatzbeförderung sicher zu stellen, Haftung und Kostenlast beim Verkehrsunternehmen
8	keine verfügbare Bereitschaft	100,00 €	pro Stunde
9	Nicht-Erreichbarkeit der örtlichen Betriebsleitstelle des Verkehrsunternehmens während der vertraglich festgelegten Zeiten	200,00 €	„Notrufnummer“ ist nicht erreichbar
10	Nicht-Öffnung oder Nicht-Erreichbarkeit des Kundencenters	100,00 €	pro Stunde
11	Überschreiten des zulässigen Anteils an vergebenen Unteraufträgen	150,00 €	pro Einsatztag; Wertung auf Jahresbasis

Pönalen Fahrzeug

12	Nicht-Funktionieren / Fehlen des elektronischen Fahrkartenverkaufsgeräts und/oder des Fahrscheinwerters	100,00 €	Ausfallzeit > 30 Min.
13	fehlender SWT-Liniennetzplan im Bus	20,00 €	pro Einsatztag
14	Nicht-Funktionieren / fehlende Haltewunschmeldung und/oder der „Wagen hält“-Anzeige	50,00 €	Ausfallzeit > 30 Min.
15	Einsatz eines nicht den vereinbarten Standards entsprechenden Fahrzeugs	150,00 €	pro Einsatztag (z.B. Fahrzeugalter unterschritten, Abgasnorm, ITCS, Lackierung, Videoanlage, nicht Niederflur, fehlende Rampe, keine Mehrzweckfläche etc.)
16	fehlende Piktogramme im Fahrzeug	20,00 €	pro Einsatztag
17	fehlende Fensterschutzstange an der Sondernutzungsfläche	50,00 €	pro Einsatztag
18	fehlender Informationskasten	5,00 €	pro Einsatztag
19	fehlendes / veraltetes VRT-Logo	10,00 €	pro Einsatztag
20	fehlende, unzureichende, falsche Linien- und Zielbeschilderung eines Fahrzeugs	50,00 €	pro Einsatztag

21	nicht erfolgte / falsche Haltestellen- ansage	10,00 €	pro Fahrt
22	nicht erfolgte / falsche Haltestellen- anzeige im Fahrzeug	10,00 €	pro Fahrt
23	Haltestellenansage, -anzeige de- fekt/nicht in Betrieb	50,00 €	pro Einsatztag
24	gravierende Schadhafteit der In- neneinrichtung des Fahrzeugs	100,00 €	pro Einsatztag; z.B. aufgeschlitzte Sitze, grobe Schmierereien, großflächige Graffiti, defekte Haltestangen und Griffe, zerstörte oder stark beschädigte Wand- oder Deckenverkleidungen, gravierende De- fekte der Innenbeleuchtung, wie Ausfall der In- nenbeleuchtung für mehrere Sitzreihen oder der gesamten Ein-/Ausstiegsbeleuchtung
25	gravierende Verschmutzung im Fahr- zeuginneren	100,00 €	pro Einsatztag; z.B. klebende und abfärbende Rückstände an Sitzen, Griffen, Wänden, Gepäckablagen oder Scheiben; Fenster, die kaum Durchsicht bieten; übel riechende bzw. ekelerregende Ver- schmutzungen
26	Fehlende Außenreinigung zum tägli- chen Betriebsbeginn	50,00 €	pro Einsatztag
27	Fehlende Innenreinigung zum tägli- chen Betriebsbeginn	50,00 €	pro Einsatztag
28	Ausfall / Fehlen der Klimaanlage / Heizung im Fahrzeug	100,00 €	pro Einsatztag
29	unzulässige Fensterbeklebung innen und außen	100,00 €	pro Einsatztag

Pönalen Fahrpersonal

30	Einsatz streckenunkundigen Fahrper- sonals	250,00 €	Pro Einsatztag
31	Personal raucht im Fahrzeug	50,00 €	Je Vorfall
32	Nicht-Einhaltung der Kleiderordnung	10,00 €	Pro Einsatztag
33	unterlassene Hilfestellung für hilfsbe- dürftige Personen	50,00 €	
34	Fehlen der Informationsmedien oder Verweigern der gewünschten Infor- mation durch den Fahrer	10,00 €	Fahrplanauskünfte, Anschlusshinweise, Umlei- tungsinformationen, Tarifinformationen
35	Personal telefoniert während der Fahrt ohne Freisprecheinrichtung	50,00 €	
	Personal kontrolliert die Fahrscheine nicht	20,00 €	Je Vorfall
	Personal verkauft ein falsches Ticket	50,00 €	Je Vorfall
	Personal verkauft kein Ticket	100,00 €	Je Vorfall

Pönalen Haltestelle

36	fehlendes/ falsches Haltestellenschild	50,00 €	pro Einsatztag
37	Fehlender/falscher Haltestellenfahr- plan	50,00 €	pro Einsatztag
38	Fehlender/falscher Liniennetzplan	20,00 €	betrifft Wartehallen, pro Einsatztag

39	fehlende / falsche Haltestellenbezeichnung	20,00 €	pro Einsatztag
40	fehlende / falsche Liniennummer, Linienverlauf, Zielangabe	20,00 €	pro Einsatztag
41	fehlendes / veraltetes VRT-Logo	10,00 €	pro Einsatztag
42	Fehlender/falscher Aushang bei Baustellen-, Umleitungs- und/oder Sonderverkehr	20,00 €	pro Einsatztag
43	Fahrgastinfo auf Echtzeitanzeigen an Innenstadthaltestellen nicht vorhanden, defekt oder falsch	30,00 €	pro Tag

Pönalen Betriebs- und Meldepflichten

44	verspätetes Melden der Fahrzeug und Fahrerliste	50,00 €	pro Einsatztag
45	Nicht durchgeführte Fahrausweiskontrollen	1.000,00 €	pro 0,1% Anteil an Fahrten
46	verspätetes Melden von Sonderverkehr	100,00 €	pro Verzugstag; Anforderung: spätestens acht Arbeitstage vorher
47	verspätetes Melden von Baustellen- und/oder Umleitungsverkehr	50,00 €	pro Verzugstag, Anforderung: spätestens acht Arbeitstage vorher, wenn bekannt
48	verspätetes Zusenden des Quartalsberichts	10,00 €	jeweils ab dem 11. des Folgemonats pro Tag
49	verspätete oder nicht erfolgte Lieferung von Fahrgastzählungen nach 1.3	250,00 €	pro Tag nach 10 Tagen Kulanz
50	nicht erfolgte Lieferung von Statistiken aus dem ITCS auf Verlangens des Aufgabenträgers	250,00 €	pro Tag nach 10 Tagen Kulanz
51	fehlende oder unvollständige Lieferung von Echtzeitdaten	20,00 €	pro Linie und Tag

12 Tariftreue

Die Vergütung des Fahrpersonals erfolgt gem. Bezirkstarifvertrag Nahverkehrsbe-
triebe Rheinland-Pfalz vom 12. März 2024 (BezTV-N RP).

Für alle Mitarbeiter ist mindestens eine Vergütung gemäß dem Landestariftreuegesetz
Rheinland-Pfalz sicherzustellen. Repräsentative Tarifverträge sind auf den Internet-
seiten des Landesamtes für Soziales, Jugend und Versorgung unter
[https://lsjv.rlp.de/themen/arbeit/landestariftreue-nach-dem-lttg/repraesentative-
tarifvetraege](https://lsjv.rlp.de/themen/arbeit/landestariftreue-nach-dem-lttg/repraesentative-tarifvetraege) veröffentlicht.

Gleiches gilt es bei der Vergabe von Unteraufträgen gemäß 4.4 sicherzustellen.

Für alle Mitarbeiter ist eine zusätzliche Altersvorsorge gemäß Tarifvertrag über die
betriebliche Altersversorgung der Beschäftigten des öffentlichen Dienstes oder in ver-
gleichbarer Art und Höhe abzuschließen.

13 Anforderungen bei eigenwirtschaftlichen Anträgen

Kommt es im Zuge des Genehmigungsverfahrens nach dem PBefG zu der Genehmigung von eigenwirtschaftlichen Verkehren nach § 8 Abs. 4 PBefG sind die folgenden Regelungen zusätzlich maßgeblich:

13.1 Verkehrsangebot und VRT

Die Regelungen der Ziffern 1 bis 11 dieser Leistungsbeschreibung definiert die ausreichende Verkehrsbedienung im Sinne von § 8 Abs. 4 PBefG und sind bei eigenwirtschaftlichen Verkehren zu erbringen. Die Verkehrsleistung des beschriebenen Liniennetzes ist als Gesamtleistung zu erbringen (vgl. Ziffern 1.2 und 1.3). Teilleistungen (z. B. Linienbündelung, oder Teilnetze) sind nicht zulässig.

Bei Verstößen gegen diese Leistungsbeschreibung oder die Qualitätskriterien werden Pönalen gemäß Abschnitt 10 rechtswirksam verhängt.

Es wird eine konstruktive Mitarbeit in den unternehmensrelevanten Gremien des VRT erwartet. Der Beitritt zum bestehenden Kooperations- und Dienstleistungsvertrag wird empfohlen.

13.2 Übernahme von Mitarbeitern

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, heute für die SWT Stadtwerke Trier Verkehrs GmbH eingesetzte Mitarbeiter des SWT-Konzerns² mit deren Einverständnis weiter zu den bestehenden Konditionen (einschließlich betrieblich vereinbarter Zahlungen) zu beschäftigen bzw. zu übernehmen, es sei denn, es wird der Nachweis erbracht, dass eigene vorhandene Beschäftigte bei Übernahme des bestehenden Personals nicht mehr beschäftigt werden könnten.

Nach Maßgabe des Bezirkstarifvertrags für kommunale Nahverkehrsbetriebe in Rheinland-Pfalz (BezTV-N RP) umfasst das Personal der SWT Anstalt des öffentlichen Rechts der Stadt Trier zum 31.1.2024:

- 29 Mitarbeiter aus dem Bereich der Verwaltung,
- 220 Mitarbeiter aus dem Bereich des Fahrdienstes;

Nach Maßgabe des Tarifvertrags Versorgungsbetriebe (TV-V) umfasst das Personal der SWT Anstalt des öffentlichen Rechts der Stadt Trier zum 31.1.2024:

² Es handelt sich um Mitarbeiter der SWT Anstalt des öffentlichen Rechts der Stadt Trier

- 23 Mitarbeiter aus dem Bereich der Technik;

Nach Maßgabe des Tarifvertrages für Auszubildende im öffentlichen Dienst (TVAöD) umfasst das Personal der SWT Anstalt des öffentlichen Rechts der Stadt Trier zum 31.1.2024:

- 10 Auszubildende zur Fachkraft im Fahrbetrieb

Auf entsprechende Anforderung werden anonymisierte Personallisten mit folgenden Angaben zur Verfügung gestellt:

- Geburtsdatum der Mitarbeiter
- Eintrittsdatum in den Betrieb
- Angaben zu besonderem Kündigungsschutz
- Angaben zu bestehenden Altersteilzeitverträgen
- Familienstand und Unterhaltsverpflichtungen
- Konkrete Tätigkeit bzw. Funktion
- Angabe, ob und mit welchem Grund ein Arbeitsverhältnis befristet ist.
- Angaben, ob und welche Fahrer die Grundqualifikation und Weiterbildung nach § 5 BKrFQG absolviert haben.

Ferner werden auf Anforderung folgende Unterlagen ausgehändigt:

- relevante Betriebs- und Dienstvereinbarungen,
- vorhandene Gestaltungsformen und Muster von Arbeitsverträgen,
- Aufstellung der Personalkosten einschließlich der Angaben zu Ansprüchen aus betrieblicher Altersversorgung,
- Aufstellung über den Stand der Urlaubsansprüche, die im Falle eines Betriebsübergangs übergehen,
- Aufstellung über anhängige Gerichtsverfahren zwischen dem bisherigen Betreiber und Arbeitnehmern bzw. dem Personalrat,
- Darstellung und Besetzung der Personalratsgremien.