

Leistungsbeschreibung zum öffentlichen Dienstleistungsauftrag (öDA) im Straßenbahn- und Busverkehr in der Landhauptstadt Saarbrücken sowie auf Linienabschnitten im Regionalverband Saarbrücken (Busverkehr) sowie mit Linienabschnitt im Regionalverband Saarbrücken und Landkreis Saarlouis (Straßenbahnverkehr) und abgehende Linien

Die Landeshauptstadt Saarbrücken als zuständige örtliche Behörde beabsichtigt zur Aufrechterhaltung des fahrplanmäßigen Verkehrsangebots sowie zur ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit Verkehrsleistungen im öffentlichen Personennahverkehr einen internen Betreiber mit der Erbringung der nachfolgend beschriebenen Gesamtleistungen im ÖPNV zu betrauen.

Bei dem zu vergebenden Verkehrsangebot handelt es sich im Wesentlichen um das Tram- und Busangebot auf dem Gebiet der Landeshauptstadt Saarbrücken sowie alternative Bedienformen (AST-Verkehre). Über das Stadtgebiet hinaus verläuft lediglich die Tramlinie S1 und in sehr geringem Umfang Buslinien. Gegenstand des öDA ist auch der Streckenabschnitt der Tramlinie S1 zwischen der Haltestelle Hanweiler und der Endhaltestelle in Saargemünd/Frankreich (Sarreguemines).

Insgesamt handelt es sich um ca. 9,690 Mio. Fahrplankilometer.

Gemäß Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 hat die zuständige Behörde eine Vorabinformation für den beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag (öDA) im EU-Amtsblatt veröffentlicht. Die Vorinformation legt fest, dass eine Vergabe als in einem Linienbündel zusammengefasste Gesamtleistung beabsichtigt ist (§ 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG). Daher sind nur eigenwirtschaftliche Anträge, die sich auf alle Verkehrsleistungen dieses Linienbündels beziehen, zulässig, während eigenwirtschaftliche Anträge, die sich nur auf eine Teilleistung beziehen, gemäß § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG zu versagen sind. Die Vorinformation definiert ferner die mit dem beabsichtigten Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards (§ 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG).

Gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG können die Anforderungen auch in öffentlich zugänglichen Dokumenten enthalten sein, auf die in der Vorinformation verwiesen wird. Die Vorinformation verweist zur Beschreibung der Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards, die die zu erbringenden Verkehrsleistungen zu erfüllen haben, auf das vorliegende Dokument einschließlich Anlagen sowie den diesbezüglich derzeit geltenden Nahverkehrsplan der Landeshauptstadt Saarbrücken. Die in diesem Dokument festgelegten Anforderungen an die Verkehrsleistungserbringung wurden aus dem vorgenannten Nahverkehrsplan abgeleitet und konkretisiert. Im Wesentlichen entspricht die Beschreibung dem Verkehrsangebot, welches durch den bisherigen Betreiber, die Saarbahn GmbH erbracht wird.

Gemäß § 8a Abs. 2 Satz 2 i.V.m. § 12 Abs. 6 Satz 1 PBefG ist ein Antrag auf Erteilung einer Genehmigung für einen eigenwirtschaftlichen Verkehr als Gesamtleistung spätestens drei Monate nach der Vorabkennzeichnung im Europäischen Amtsblatt beim SAARLAND Ministerium für Wirtschaft, Arbeit, Energie und Verkehr, Referat D/6, PBefG-Genehmigungsbehörde, Franz-Josef-Röder-Straße 17, 66119 Saarbrücken, Tel.: +49(0)681 501-4346, Fax: +49(0)681 501-2282 als zuständige Genehmigungsbehörde zu stellen.

Mit dem beabsichtigten öDA sind insbesondere die nachstehend dargestellten Anforderungen an die zu erbringenden Verkehrsleistungen verbunden. Der beabsichtigte öDA wird hierfür auch Regelungen beinhalten, wonach das Verkehrsangebot auf die Anforderungen des jeweils gültigen Nahverkehrsplans und ergänzenden Gremienbeschlüssen der Landeshauptstadt Saarbrücken und des saarVV anzupassen ist.

In dem so definierten Rahmen können sich Änderungen sowohl hinsichtlich des Bestands und Verlaufs der Linien als auch hinsichtlich des Fahrplan- und Tarifangebots sowie Qualitätsanforderungen für diese Linien ergeben.

1. Verkehrlicher Leistungsumfang

Die in der Fortschreibung des Nahverkehrsplans der Landeshauptstadt Saarbrücken (Beschluss des Stadtrats der Landeshauptstadt Saarbrücken vom 08.05.2018) geforderten quantitativen und qualitativen Anforderungen an die öffentliche Personenbeförderungsleistung sind sowohl bei der Antragstellung im personenbeförderungsrechtlichen Genehmigungsverfahren als auch bei der Durchführung der Beförderungsleistung zu berücksichtigen.

Der Nahverkehrsplan kann unter folgendem Link eingesehen werden:

- www.saarbruecken.de/nvp

1.1 Liniennetz, Tätigkeitsumfang

Die zu erbringenden Leistungen im Schienenverkehr sowie im Busbereich stellen sich nach dem Beschluss des Stadtrats der Landeshauptstadt Saarbrücken vom 08.05.2018 wie folgt dar:

	Mio. NutzwagenKm	Mio. FahrplanKm
Schienenverkehr	1,869	1,838
Bus	7,852	7,852
Gesamt	9,721	9,690

Das Netz besteht aus

der Straßenbahnlinie:

Linie	von	nach
S1	Lebach-Jabach	Saargemünd

und den Buslinien:

<u>Linie</u>	<u>von</u>		<u>nach</u>
101	Füllengarten Siedlung	<>	Dudweiler Dudoplatz
102	Altenkessel Talstraße	<>	Dudweiler Dudoplatz
103	Klarenthal Jägerpfad	<>	Friedrichsthal Stadtbad
104	Klarenthal Weidenstr./Birkenweg	<>	Friedrichsthal Stadtbad
105	Rodenhof Kalmanstr.	<>	Eschberg Tilsiter Straße
106	Folsterhöhe Siedlung	<>	Rotenbühl
107	Folsterhöhe Siedlung	<>	Eschberg Saarbasar
108	Luisenthal Bhf. / Matzenberg Siedlung	<>	Klinikum Saarbrücken
109	Goldene Bremm	<>	Uni
111	Rathaus	<>	Universität Busterminal
112	Betriebshof/Hauptbahnhof	<>	Universität Busterminal
120	Brebach Bahnhof	<>	EnsheimSportplatz/ Ormesheim
121	Hauptbahnhof / Rathaus	<>	Bellevue
122	Füllengarten Siedlung	<>	Schafbrücke
123	Hauptbahnhof	<>	Habsterdick
124	Universität Busterminal	<>	Betriebshof
125	Rodenhof Kalmanstr.	<>	Dudweiler Dudoplatz
126	Goldene Bremm	<>	Brebach Bahnhof
128	Rußhütte	<>	Wackenberg
129	Rußhütte/Bernkasteler Platz	<>	Rathaus
130	Römerkastell	<>	Fechingen Nachtweide
131	Brebach Bahnhof	<>	Bübinger Berg
133	Ringbus Dudweiler		
134	Rußhütte/Bernkasteler Platz	<>	Klarenthal Dellbrückschacht
135	Römerkastell	<>	Scheidt Im Flürchen
136	Klinikum Saarbrücken	<>	Dudweiler Dudoplatz
137	Römerkastell / Brebach Bahnhof	<>	Bischmisheim
138	Dudweiler Dudoplatz/Saarbasar	<>	Römerkastell
139	Römerkastell	<>	Eschberg Tilsiter Straße
161	Römerkastell	<>	Funkhaus Halberg
163	Dudweiler Bahnhof/Scheidt Im Flürchen	<>	Universität
164	Dudweiler Dudoplatz	<>	Welkertsiesen/Grühlingshöhe
165	Rastpfuhl	<>	Burbach Markt
168	Heinrichshaus	<>	Von der Heydt

Das Verzeichnis der auftragsgegenständlichen Linien, der zugrunde zu legenden Linienverläufe und der Fahrpläne ist im Internet abrufbar unter:

- www.saarbahn.de/direktvergabelinien

1.2 Betriebszeiten und Takte

Für alle Linien gelten die hinterlegten Fahrpläne. Diese sind im Internet abrufbar unter:

- www.saarbahn.de/direktvergabelinien

Fahrzeugeinsatz und -kapazitäten:

Auf allen Linien müssen ausreichende Platzkapazitäten vorgehalten werden. Auf der Linie S 1 kommen ausschließlich Fahrzeuge mit einer Länge von 37,5m (Doppeltraktion 75m) zum Einsatz. Auf den Buslinien werden je nach Fahrgastbedarf Standard Solo-Busse 12m oder Gelenk-Busse 18m eingesetzt.

Weitere Details zum Fahrzeugeinsatz siehe Ziffer 4 (Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge).

1.3 Betriebsqualität

Damit die im Fahrplan ausgewiesenen Fahrten durchgeführt werden können, hält das Verkehrsunternehmen eine ausreichende Anzahl von Fahrzeugen einschließlich Reserve vor.

Die im Fahrplan ausgewiesenen Fahrten werden pünktlich durchgeführt. Verfrühungen sind zu vermeiden.

Das Verkehrsunternehmen schuldet die vollständige Erbringung der vereinbarten Leistungen. Als Ausfall der Leistung gilt der komplette Ausfall des Verkehrsmittels, Teilausfälle auf einem Linienwegabschnitt oder Verspätungen ab 30 Minuten, bei kürzeren Taktzeiten bis zur folgenden fahrplanmäßigen Fahrt.

Werden Leistungen nicht erbracht, sind Ersatzmaßnahmen zu erbringen.

Für den Fall, dass die zuständigen Behörden Abweichungen von der hier vorgesehenen Qualität feststellen, behalten sie sich vor, folgendes Pönalsystem einzuführen:

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	Pünktlichkeit	1.500,00 €	Je angefangener Prozentpunkt Unterschreitung des geforderten Pünktlichkeitswertes
5	Verpassen eines garantierten Anschlusses durch Schuld des Verkehrsunternehmens	250,00 €	
6	Nicht-Erreichbarkeit der örtlichen Betriebsleitstelle des Verkehrsunternehmens während der vertraglich festgelegten Zeiten	200,00 €	“Notrufnummer“ ist nicht erreichbar

Nr.	Beschreibung Vorfall	Pönale je Vorfall	Ergänzende Beschreibung
Pönalen Fahrzeug			
7	fehlende, unzureichende, falsche Linien- und Zielbeschilderung eines Fahrzeugs	50,00 €	pro Einsatztag
8	unzulässige Fensterbeklebung innen und außen	100,00 €	pro Einsatztag

Pönalen Fahrpersonal			
9	Verweigern der gewünschten Information durch den Fahrer	10,00 €	Fahrplanauskünfte, Anschlusshinweise, Umleitungsinformationen, Tarifinformationen

Das Verkehrsunternehmen hat auf Anforderung der zuständigen Behörde Nachweise zur Qualität und Leistungserbringung hinsichtlich

- Pünktlichkeit
- Fahrtausfällen und Ersatzbeförderung
- abweichender Kapazitäten

zu erstellen und monatlich zur Verfügung zu stellen.

Auf Anforderung der zuständigen Behörde nimmt das Verkehrsunternehmen auf eigene Kosten teil an der Qualitätserhebung:

- „ÖPNV-Kundenbarometer (TNS)“

Die Auswertungen aus diesen Systemen zur Qualitätsmessung werden der zuständigen Behörde zur Verfügung gestellt und bei Bedarf erläutert.

Sollte das Verkehrsunternehmen zwei Jahre hintereinander beim „Kundenbarometer“ in der überwiegenden Zahl der Kategorien unter dem Durchschnitt liegen, wird es auf Anforderung der örtlich zuständigen Behörde Maßnahmen entwickeln und auf eigene Kosten umsetzen, die zu einer deutlichen Verbesserung innerhalb des sich anschließenden Zwei-Jahres-Zeitraums führen.

Sollte das Verkehrsunternehmen zwei Jahre hintereinander in den Kategorien „Pünktlichkeit“, „Fahrtausfälle und Ersatzbeförderung“ und „abweichende Kapazitäten“ in der überwiegenden Zahl der Kategorien unter dem Durchschnitt liegen, wird es auf Anforderung der örtlich zuständigen Behörde Maßnahmen entwickeln und auf eigene Kosten umsetzen, die nach gemeinsamer Auffassung dazu geeignet sind, in diesen Kategorien, wieder eine überdurchschnittliche Bewertung zu erreichen

2. Tarifbestimmungen, Beförderungsentgelte und Beförderungsbedingungen

Vom Verkehrsunternehmen ist der Verbundtarif des saarVV sowie die jeweils gültigen Tarif- und Beförderungsbedingungen des saarVV anzuwenden.

Durch den Tarif des saarVV ist gewährleistet, dass Beförderungsangebote verschiedener Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger im saarVV-Gebiet durchgehend genutzt werden können.

Die gültigen Tarif- und Beförderungsbedingungen des saarVV sind zu finden unter: <https://saarvv.de>

Es sind kontinuierlich Fahrausweiskontrollen durchzuführen. Über das Jahr und alle Betriebszeiten verteilt sind im Durchschnitt 2% der Fahrgäste der Straßenbahn zu kontrollieren (vom VDV empfohlener Standard). Es sind alle Streckenabschnitte und es ist zu allen Betriebszeiten unter Berücksichtigung des jeweiligen Fahrgastanteils eine entsprechende Prüfung durchzuführen. Hierüber ist eine überprüfbare Dokumentation zu führen. Die Fahrscheinkontrolle im Bus erfolgt durch das Fahrpersonal.

3. Anforderungen an das Personal (vgl. Kapitel 5.1.5. des Nahverkehrsplans)

Das Verkehrsunternehmen stellt beim eingesetzten Fahr- und Servicepersonal sicher, dass das Personal den Anforderungen eines attraktiven ÖPNV mit umfassender Dienstleistungs- und Kundenorientierung gerecht wird (vgl. Kapitel 5.1.5 des Nahverkehrsplans).

Es wird ausschließlich qualifiziertes und ortskundiges Fahr- und Servicepersonal eingesetzt, das die nachstehenden Anforderungen zu erfüllen hat:

- Gesetzliche Anforderungen (PBefG, BOStrab, AEG, EBO, BOKraft, StVZO etc.)
- Erforderliche Qualifikationen zur Personenbeförderung für Bus (Führerschein, Qualifikation nach Berufskraftfahrerqualifikationsgesetz) bzw. Straßenbahn (Fahrberechtigung für Straßenbahnen nach BOStrab und EBO)

- Hinreichende Kenntnisse zu Fahrplan und Tarif für das bestehende Verkehrsnetz
- Sichere Kenntnisse der deutschen Sprache in Wort und Schrift, die die Kommunikation mit der Leitstelle und den Kunden gewährleisten
- Ortskenntnis (wichtige Einrichtungen und touristische Ziele)
- ordentliches und einheitliches Erscheinungsbild
- Kundenorientierung
- Kenntnis der relevanten Arbeitszeit- und Sozialvorschriften sowie der betrieblichen Anweisungen

Der Betreiber hat die Vorgaben des

- saarländischen Tarifreuegesetzes (STTG) in seiner jeweils gültigen Fassung sowie diese ersetzenden Regelungen auch unabhängig von ihrem Anwendungsbereich
- TV-N Saar einschließlich Besitzstandsregelung, die im Abschnitt III des TV-N Saar geregelt ist
- Tarifvertrages für das Zugpersonal (ZugTVSaarbahn)

einzuhalten und anzuwenden.

4. Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge (vgl. Kapitel 5.1.3. des Nahverkehrsplans)

Das Verkehrsunternehmen stellt bei den eingesetzten Fahrzeugen sicher, dass die Fahrzeuge den Anforderungen eines attraktiven ÖPNV mit umfassenden Sicherheits- und Komfortansprüchen inkl. der jeweiligen technischen Neuerungen gerecht werden. Die Anforderungen des Nahverkehrsplans der Landeshauptstadt Saarbrücken und des saarVV sind zu erfüllen.

Die Fahrzeuge haben darüber hinaus nachstehende Anforderungen zu erfüllen:

- Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets in verkehrssicherem Zustand befinden. Beim Einsatz der Fahrzeuge ist die Ausrüstung den jeweiligen Straßen- und Witterungsverhältnissen anzupassen. Die vorgeschriebenen Steuerungselemente und Sicherheitsausstattungen müssen stets funktionsfähig und gekennzeichnet sein.
- Für den Ein- und Ausstieg wird der barrierefreie Zugang zu den Linienfahrzeugen sichergestellt.
- Alle Linienfahrzeuge sind Niederflurfahrzeuge und besitzen eine fahrzeuggebundene Einstiegshilfe. Die Vorgaben des PBefG und ergänzender Regelungen, für die Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs bis zum 1. Januar 2022 eine vollständige Barrierefreiheit zu erreichen, sind zu beachten und gemeinsam mit dem Aufgabenträger vor dem Hintergrund der Infrastrukturanpassung gemeinsam zu entwickeln.
- Die Fahrzeuge müssen mit einer im Sinne der Barrierefreiheit deutlich wahrnehmbaren optischen und akustischen Haltestelleninformation entsprechend den einschlägigen Vorschriften bzw. Richtlinien ausgerüstet sein.
- Die Fahrzeuge müssen in das jeweils aktuelle System der Lichtsignalanlagen-Steuerung und -Beschleunigung integriert sein.

- Die Fahrzeuge müssen über Bordrechner verfügen, die den Datenverkehr mit der zentralen Betriebssteuerzentrale der Saarbahn Netz GmbH gewährleisten. Zudem müssen die Fahrzeugrechner über die Möglichkeit der Anschlusssicherung und zudem des Rückkanals zur unternehmensübergreifenden Anschlusssicherung verfügen.
- Weiterhin müssen sie zur Kommunikation mit der Betriebssteuerzentrale der Saarbahn Netz GmbH mit einem Funksystem ausgestattet sein.
- Alle Bahnfahrzeuge müssen mit Geräten zur Videoaufzeichnung in den Fahrzeugen ausgestattet sein, diese müssen bis zu 24 Stunden nach dem relevanten Vorfall auslesbar sein. Alle neu zu beschaffenden Busse sind ebenfalls mit einer Innenraum-Videoeinrichtung auszurüsten.
- Es ist je Fahrzeug mindestens ein ausgewiesener Rollstuhlplatz vorzuhalten. Weiterhin ist für Gelenkbusse und Bahnfahrzeuge mindestens ein weiterer Mehrzweckbereich vorzusehen, um die Mitnahme von Mobilitätshilfen, Fahrrädern und Kinderwagen gem. den Regelungen im Saar VV zu gewährleisten.
- Dem Verkehrsunternehmen obliegt die Wartung und Instandhaltung für alle Linienfahrzeuge. Diese erfolgt gemäß den einschlägigen Rechtsvorschriften sowie den entsprechenden VDV-Schriften, die in ihrer jeweils aktuellen Fassung als allgemein anerkannte Regeln der Technik anzusehen sind.
- Alle zur Aufrechterhaltung des Betriebs erforderlichen und einzusetzenden Sonderfahrzeuge, Geräte, Maschinen und maschinelle Anlagen sind vom Verkehrsunternehmen zu stellen.
- Die Fahrleistungen der Fahrzeuge müssen so ausgelegt sein, dass die vorgegebenen Fahrpläne eingehalten werden.

Besonderheiten Bahnfahrzeuge:

- Grundsätzlich haben alle eingesetzten Fahrzeuge dem PBefG und der BOStrab, dem AEG und der EBO sowie der LNT-Richtlinie sowie den Unfallverhütungsvorschriften zu entsprechen.
- Die eingesetzten Fahrzeuge müssen die Anforderungen an die vorhandene Schienen-Infrastruktur erfüllen um Netzzugang zu den Betreibern der Schieneninfrastruktur zu erhalten. Als Fahrzeuge müssen Zweirichtungsfahrzeuge zum Einsatz kommen.
- Die Abmessungen eines Triebfahrzeuges betragen ca. 37,50 m in der Länge und haben eine Breite von 2,65 m. Bei entsprechendem Fahrgastaufkommen sind größere Kapazitäten der Züge erforderlich. Diese sind über Doppeltraktionen (doppelte Kapazität) sicherzustellen.
- Bei Betriebsaufnahme ist das Höchstalter für die Fahrzeuge im Linienverkehr nicht älter als 22 Jahre. Das Höchstalter der Bahnfahrzeuge liegt bei 30 Jahren.
- Die im Linienbetrieb eingesetzten Fahrzeuge müssen über eine Platzkapazität von ca. 230 Personen verfügen. Sie müssen über mindestens 80 Sitzplätze verfügen.
- Die Fahrzeuge müssen regelmäßig (Innen täglich und Außen mind. alle 2 Wochen gereinigt werden).

Besonderheiten Bus:

- Grundsätzlich haben alle eingesetzten Fahrzeuge dem gültigen StVG, der StVO und StVZO (insbesondere § 35), dem PBefG und der BOKraft sowie den Unfallverhütungsvorschriften zu entsprechen.
- Je nach Linie werden unterschiedliche Kapazitäten für die Fahrzeuge gefordert. Hierzu sind im ausreichenden Maße Standard Solo Busse (12m Länge) bzw. Standard Gelenkbusse (18 m Länge) einzusetzen.

- Alle Fahrzeuge besitzen eine Kneeling-Funktion.
- Das Alter der Fahrzeuge im Linienverkehr hat den Vorgaben aus dem NVP Kapitel 5.1.3.1 zu entsprechen.
- Alle Fahrzeuge im Linienverkehr entsprechen bei ihrer erstmaligen Inbetriebnahme dem jeweils aktuellen Stand hinsichtlich des Feinstaub- und Stickstoffdioxid-Ausstoßes, um einen Beitrag zur Luftreinhaltung und zur Einhaltung der EU-Emissionsgrenzwerte zu leisten.
- Alle Fahrzeuge sollen über eine Klimaanlage für Fahrgäste verfügen. Neue Fahrzeuge sind mit einer Klimaanlage auszustatten.
- Alle Fahrzeuge müssen über die im saarVV eingesetzten Fahrscheindrucker verfügen und die Abrechnung zu dem beim saarVV eingesetzten Vertriebssystem gewährleisten.
- Die Fahrzeuge müssen regelmäßig (Innen täglich und Außen mind. alle 2 Wochen gereinigt werden).

Besonderheiten Fahrzeugwerkstätten:

Innerhalb des Netzgebietes oder unmittelbar angrenzend sind ausreichend leistungsfähige Betriebshöfe für die Abstellung, Reinigung und Instandhaltung der Fahrzeuge vorzuhalten.

5. Straßenbahninfrastruktur

Die Infrastruktureinrichtungen befinden sich im Eigentum der Saarbahn Netz GmbH, der DB Netz AG und der DB Station und Service AG.

Verkehrsunternehmen, die einen eigenwirtschaftlichen Antrag stellen, müssen im Falle einer Genehmigungserteilung Verträge über die Nutzung der kompletten Verkehrsinfrastruktur (Gleisnetz, elektrische Anlagen, Haltestellen und Haltestellenausstattung) abschließen.

6. Haltestellen

Die Haltestellen sind an ihrer derzeitigen Position weiter zu betreiben.

Änderungen der örtlichen Lage und des Ausbaustandards können nur mit Zustimmung des Straßenbaulastträgers, der Straßenverkehrsbehörde bzw. des jeweils zuständigen Aufgabenträgers vorgenommen werden. Im Sinne der Wiedererkennbarkeit der Produkte und des Abbaus von Zugangshemmnissen ist für die Ausstattungselemente aller Haltestellen im Stadtgebiet ein einheitliches Design anzustreben. Dies ist bei der Erneuerung bestehender Infrastruktur bzw. beim Bau neuer Haltestellen zu berücksichtigen. Der Kriterienkatalog für die Gestaltung und Qualitätssicherung der Haltestellen und Verknüpfungspunkte ist im Nahverkehrsplan der Landeshauptstadt Saarbrücken ausführlich dargestellt.

Das Verkehrsunternehmen hat insbesondere sicherzustellen, dass an den Haltestellen die den Anforderungen des Nahverkehrsplans entsprechende Ausrüstung vorhanden ist, soweit diese vom Verkehrsunternehmen zu

verantworten ist. Zudem sind mindestens an den Haltestellen der Kategorie A nach Kapitel 5.1.2.1 des Nahverkehrsplans Fahrgastinformationsanzeiger einzurichten und zu unterhalten, die die Abfahrtszeiten in Echtzeit sowie betriebliche Meldungen anzeigen können. Ein Verzicht auf diese Anlagen ist nur mit Zustimmung des Aufgabenträgers möglich. An den Haltestellen mit Fahrgastinformationsanzeiger sind ebenfalls die Abfahrtszeiten der Regionalbusverkehre in Echtzeit darzustellen.

Der Betreiber hat dafür Sorge zu tragen, dass sich die Haltestellen stets in ordnungsgemäßem Zustand befinden. Bei den hierzu notwendigen Maßnahmen (Instandhaltungen, Erneuerungen etc.) sind die gesetzlichen Vorgaben einzuhalten. Die Verkehrssicherungspflichten obliegen dem Betreiber.

7. Weitergabe von Fahrplandaten und Übermittlung von Echtzeitinformationen

Zur Gewährleistung einer betreiberübergreifenden Information der Bevölkerung über das Fahrplanangebot stellt das Verkehrsunternehmen dem Zweckverband Personennahverkehr Saarland (ZPS) alle Fahrplandaten (Soll-Daten) und Ist-Daten inkl. der Aktualisierungen über eine beim ZPS vorhandenen Datendrehscheibe zur Verfügung.

Weiterhin stellt das Verkehrsunternehmen sicher, dass Echtzeitinformationen aller Linien (Bus und Bahnen) im Format VDV454AUS sowie andererseits für die DFI-Anzeiger im Format VDV453DFI zur Verfügung gestellt werden. Zur Anschlusssicherung stellt das Verkehrsunternehmen weiterhin den VDV453ANS zur Verfügung, um Anschlüsse sicherzustellen.

8. Fahrgastinformation

Der Fahrgast ist während der Fahrt aktuell über den Fahrtverlauf zu informieren. Dies soll mittels der vorhandenen optischen und akustischen Anlagen in den Fahrzeugen erfolgen.

Das Verkehrsunternehmen hat einen Internetauftritt anzubieten, in dem deutlich auf das Leistungsangebot hingewiesen wird und in dem Fahrplan- und Tarifinformationen des gesamten saarVV-Angebots integriert sind. Der Internetauftritt muss die elektronische Fahrplanauskunft des saarVV enthalten sowie über planbare Angebotsänderungen (z. B. durch Baustellen) mit angemessenem zeitlichen Vorlauf informieren. Das Verkehrsunternehmen muss diese Angebotsänderungen unverzüglich in die Fahrplanauskunft des saarVV eingeben.

Weitere Anforderungen an die Fahrgastinformation sind im Nahverkehrsplan der Landeshauptstadt Saarbrücken zu finden.

9. Sicherstellung des Betriebs, Betriebsüberwachung und Betriebssteuerung

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, eine sichere, ordnungsgemäße und reibungslose Bedienung des Ver-

kehrgebietes entsprechend den im vorliegenden Dokument sowie den Anlagen verankerten Anforderungen zu gewährleisten.

9.1. Einrichtung und Betrieb einer Betriebsleitstelle (vgl. Kapitel 5.1.9 des Nahverkehrsplans)

Das Verkehrsunternehmen hat eine Betriebsleitstelle mit einem rechnergestützten Betriebsleitsystem ITCS im Bedienungsgebiet einzurichten und täglich im 24-Stunden-Betrieb angemessen mit fachlich qualifizierten Verkehrsmeistern zu besetzen. Die wesentlichen Aufgaben sind die Überwachung des Betriebsablaufs und steuern- des Eingreifen bei Abweichungen vom geplanten Verkehr.

Für schwere Betriebsstörungen ist ein effektives Notfall- und Krisenmanagement inklusive Fahrgastinformation zu betreiben. Darüber hinaus ist die Dokumentation von allen relevanten Betriebsereignissen sicherzustellen. Für die Verrichtung der Aufgaben müssen der Betriebsleitstelle die notwendigen IT-Systeme zur Verkehrsüberwachung und -steuerung in Kombination mit einem Funksystem sowie eine geeignete Software zur Dokumentation zur Verfügung stehen.

9.2 Einsatz von Ersatzfahrzeugen und Verfügungsdiensten

Um bei unvorhersehbaren Ereignissen dauerhafte Störungen und Fahrtausfälle zu minimieren, sind erforderliche Maßnahmen unverzüglich umzusetzen. Eine entsprechende Personal- und Fahrzeugreserve ist zu bilden und vorzuhalten.

10. Einrichtung und Betrieb von zentralen Fahrgastinformations- und Verkaufsstellen

Das Verkehrsunternehmen hat den Vertrieb des vollständigen Ticketsortiments (nach den Vorgaben des saarVV) zu übernehmen und sicherzustellen. Es ist beabsichtigt, den Fahrkartenvertrieb im saarVV-Gebiet weiterzuentwickeln, insbesondere um die Vertriebskanäle effektiver zu gestalten, den Zugang zu vereinfachen und in größerem Umfang elektronische Tickets einzuführen. Das Verkehrsunternehmen hat sich zu diesen Entwicklungen aufgeschlossen und konstruktiv zu verhalten; ggf. auch mit dem Ziel Neuerungen als Änderungen im öDA zu regeln. Verlangen Landeshauptstadt Saarbrücken und saarVV solche Änderungen vom Verkehrsunternehmen ist auch der finanzielle Ausgleich zu regeln (Vermeidung nicht kalkulierbarer finanzieller Risiken).

Das Verkehrsunternehmen hat mit Betriebsaufnahme ein personenbesetztes Kundenzentrum (Fahrgastinformations- und Vorverkaufsstelle) in Innenstadtlage einzurichten und zu betreiben. Die mit fachlich qualifizierten Personen besetzten Stellen haben nachfrageorientierte Öffnungszeiten einzuhalten. Neben der internetgestützten Fahrgastberatung in Fahrplan- und Tarifangelegenheiten ist die Verkaufsmöglichkeit des gesamten Ticketsortiments sicherzustellen einschließlich der Bearbeitung von Abonnements.

Das Verkehrsunternehmen hat sicherzustellen, dass flächendeckend über das Bedienungsgebiet Vorverkaufsstellen (derzeit ca. 50) für das komplette saarVV-Fahrkartensortiment eingerichtet sind.

Das Verkehrsunternehmen hat darüber hinaus mit Betriebsaufnahme an den Haltestellen Saarbrücken, Bahnhofstraße, Rabbiner-Rülf-Platz/WHB, Rathaus, Dudweiler-Dudoplatz sowie entlang der Linie S1 stationäre Fahrausweisverkaufsautomaten aufzustellen und zu betreiben, an denen Fahrausweise mit Bargeld (Münzen und Scheine) oder bargeldlos erworben werden können.

In Bussen sind an Verkaufsgeräten durch den Fahrer alle Fahrkartenarten des Gelegenheitsverkehrs zum Erwerb zur Verfügung zu stellen.

Die genannten Festlegungen der Verkaufssortimente in Straßenbahnen und Bussen entsprechen den Vorgaben des saarVV und können von diesem angepasst werden.

Über das Jahr und alle Betriebszeiten verteilt sind im Durchschnitt 2% der Fahrgäste zu kontrollieren (vom VDV empfohlener Standard). Die Fahrausweisprüfer müssen dazu mit Geräten ausgestattet sein, die auch die Prüfung elektronischer Tickets auf Basis des aktuellen VDV-KA-Standards (Stand 05/2017: 1.4.0) ermöglichen.

11. Beschwerdemanagement, Kundengarantien und Qualitätssicherung

Das Verkehrsunternehmen hat ein Beschwerdemanagementsystem zu betreiben, um Kundenanliegen in definierten Antwortzeiten serviceorientiert zu bearbeiten und zu beantworten. Unter Berücksichtigung der genannten Qualitätsmerkmale kann das Beschwerdemanagement auch an Dritte (saarVV) übertragen werden (Stichwort mehrsprachige Mitarbeiter).

12. Berichts- und Mitwirkungspflichten des Verkehrsunternehmens

Der beabsichtigte öDA wird nachstehende Regelungen zu Berichts- und Mitwirkungspflichten beinhalten:

- Erstellung von Planungen zur jährlichen Betriebsleistung nach Linien
- Mitwirkung an übergeordneten Verkehrsplanungen der Landeshauptstadt Saarbrücken und des saarVV (z. B. Verkehrsentwicklungsplanung, Nahverkehrsplanung)
- Quartalsweiser Bericht über die Einhaltung der geplanten Leistungen in Qualität und Quantität nach Linien
- Beteiligung an jährlich stattfindenden Qualitätserhebungen (s. o.) auf eigene Kosten und daraus abgeleiteten Vergleichen mit anderen Verkehrsunternehmen.
- Teilnahme an Fahrgastzählungen; Bereitstellung der Zählraten aus automatischen Fahrgastzählensystemen
- Teilnahme an Schwerbehindertenzählungen zur Erfassung der Schwerbehindertenquote bei Fahrgästen gemäß §§ 145 ff. Sozialgesetzbuch (SGB) IX – Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen
- Aufstellung des Fahrplans unter Berücksichtigung der im öDA verankerten Anforderungen
- Mitwirkung bei der Diskussion, Entwicklung und Vorstellung von ÖPNV-relevanten Planungen in politischen und administrativen Gremien sowie in der Öffentlichkeit (z. B. Verkehrsentwicklungsplan, Nahverkehrsplan)

Anlagen

- A1: Nahverkehrsplan der Landeshauptstadt Saarbrücken
- A2: Strategie der Linienbündelung
- A3: Verzeichnis der auftragsgegenständlichen Linien/Linienführung/Fahrpläne