



Ergänzendes Dokument

zur Vorabbekanntmachung von
Busverkehrsleistungen
für den Schwarzwald-Baar-Kreis

Betriebsbeginn 12.12.2027

Inhaltsverzeichnis

1 Vorbemerkungen	4
2 Anforderung an das Fahrplanangebot.....	5
2.1 Streckenverläufe im Linienbündel „Südbaar“	5
2.2 Bedienungsstandards.....	5
2.3 Achseneinteilung der Buslinien.....	6
2.4 Vorgaben zu innerörtlichen Verbindungen	6
2.5 Vorgaben zu kreisüberschreitenden Verbindungen	7
2.6 Einführung On-Demand-Verkehr (ODV)	7
2.7 Fahrplanwesen.....	7
3 Anforderung an das Verkehrsunternehmen.....	9
3.1 Generelle Anforderungen	9
3.2 Erforderliches Genehmigungsverfahren.....	9
3.3 Anforderungen an das Personal.....	9
3.4 Überwachung und Einhaltung von Sicherheitsanforderungen	11
3.5 Erscheinungsbild und Kleiderregeln.....	11
3.6 Schulungen.....	12
3.7 Berichtspflichten	12
4 Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge	14
4.1 Grundsätzliches.....	14
4.2 Fahrzeuggrößen und Kapazität	14
4.3 Konstruktion, Ausrüstung und Ausstattung der Fahrzeuge	14
4.4 Antrieb und Clean-Vehicles-Directive	15
4.5 Automatisches Fahrgastzählssystem.....	16
4.6 Fahrzeug-Design (Corporate Design).....	16
4.7 Werbung an und im Fahrzeug.....	16
4.8 Abstellung der Fahrzeuge	17
4.9 Vorzuhaltende Fahrzeug-Reserve	17
4.10 Sauberkeit und Schadensfreiheit	18
4.11 Berichtspflichten zu den Fahrzeugen	19
5 Bordrechner-/ITCS-System	20
5.1 Grundsätzliches.....	20

5.2 Örtliche Infrastruktur beim Auftragnehmer.....	21
5.3 Datenverwaltung	21
6 Anforderungen an den Fahrscheinvertrieb	23
6.1 Fahrscheinverkauf in den Fahrzeugen	23
6.2 Einnahmensicherung.....	24
7 Tarifierung	25
8 Haltestellenwesen.....	26
9 Anforderungen an die Betriebsdurchführung	27
9.1 Betriebsleitstelle / Disponent und Notfallnummer.....	27
9.2 Umgang mit Betriebsstörungen	27
9.3 Berichts- und Meldepflichten	30
9.4 Regelungen zu den Anschlüssen.....	31
9.5 Schulbustraining	32
9.6 Erhebungen und Zählungen	33
9.7 Rufbuszentrale.....	33
10 Erreichbarkeit und Kommunikation.....	34
10.1 Kommunikationskanäle	34
10.2 Beschwerdemanagement.....	34
10.3 Fundsachen.....	35
10.4 Marketing und Öffentlichkeitsarbeit	35
10.5 Fahrplananweisungen, Tarif- und Vertriebsanweisungen.....	36

1 Vorbemerkungen

Der Schwarzwald-Baar-Kreis ist Aufgabenträger und zuständige Behörde nach § 6 Abs. 1 ÖPNVG-BW i.V.m. § 8a PBefG und Art. 2 lit. c) VO (EG) Nr. 1370/2007.

Er beabsichtigt, einen öffentlichen Dienstleistungsauftrag (ÖDLA) über öffentliche Personenverkehrsdienste mit Kraftfahrzeugen nach § 2 Abs. 1 PBefG zu vergeben. Die Vergabe erfolgt im Wege einer europaweiten Ausschreibung im offenen Verfahren.

Gegenstand der Vergabe ist das Linienbündel „Südbaar“.

Die Vorinformation definiert nach § 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG die mit dem beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungs-entgelt und Standards.

Die nachstehenden Qualitätsstandards für die zu vergebenden Verkehrsleistungen bilden den Inhalt der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung gemäß Art. 2 lit. e und Art. 4 Abs. 1 lit. a VO (EG) 1370/2007. Sie sind wesentliche Anforderungen gemäß § 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG und § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG sowie zugleich wesentliche Anforderungen gemäß § 13 Abs. 2a Satz 3 PBefG.

2 Anforderung an das Fahrplanangebot

Der aktuell geltende Nahverkehrsplan des Schwarzwald-Baar-Kreises stammt aus dem Jahr 2017. Die im Nahverkehrsplan formulierten Ziele sind zwar weitgehend umgesetzt, aber im Sinne einer Bestandsetablierung noch immer aktuell. Dennoch wird aufgrund neuerer Entwicklungen im Nahverkehr, insbesondere hinsichtlich der Einführung eines On-Demand-Verkehrs, aber auch hinsichtlich etwaiger Anpassungen im Hinblick auf die bisherige Inanspruchnahme des Nahverkehrsangebots gerade eine Fortschreibung des Nahverkehrsplans erarbeitet. Die vorgesehenen Änderungen durch die geplante Fortschreibung, den Verkehrsbereich der Linienbündel „Südbaar“ betreffend, werden in diesem Dokument bereits formuliert.

Eine wesentliche Änderung im Vergleich zum Nahverkehrsplan 2017 stellt die Zusammenführung der ursprünglich vier Linienbündel zu einem Linienbündel dar. Dies sind die im Nahverkehrsplan 2017 für den Teilraum „Blumberg“ aufgeführten Teilnetze 1 bis 3 und das für den Teilraum „Baar“ aufgeführte Teilnetz 4.

2.1 Streckenverläufe im Linienbündel „Südbaar“

- 820 Donaueschingen – Pfohren – Neudingen (– Gutmadingen)
Hinweis: Es sind ab Dezember 2029 entweder eine Verlängerung der Linie bis Geisingen-Hausen oder ein kompletter Wegfall der Linie oder eine Mischform möglich. Derzeit läuft die weitere Planung mit dem Landkreis Tuttlingen.
- 850 Donaueschingen – Wolterdingen – Hammereisenbach – Vöhrenbach – Langenbach
- 855 Donaueschingen – Wolterdingen – Hubertshofen – Mistelbrunn
- 860 Döggingen Bf – Bräunlingen – Wolterdingen (– Hubertshofen – Mistelbrunn)
- 870 Bräunlingen Bf – Waldhausen – Unterbränd
- 900 Donaueschingen – Hüfingen – Riedböhringen – Zollhaus Bf – Blumberg
- 910 Donaueschingen – Hüfingen – Hausen vor Wald (– Mundelfingen) – Behla – Sumpföhren – Behla – Fürstenberg – Hondingen – Zollhaus Bf – Blumberg
- 911 Blumberg – Blumberg-Zollhaus – Riedöschingen / Hondingen (– Leipferdingen)
- 912 Blumberg – Zollhaus – Riedöschingen – Kommingen – Nordhalden – Neuhaus a.R. – Randen – Zollhaus – Blumberg
- 913 Blumberg – Zollhaus – Randen – Epfenhofen – Fützen
- 914 Blumberg – Riedböhringen – Opferdingen – Eschach – Achdorf – Aselfingen – Wutach Wanderparkplatz – Aselfingen – Achdorf – Blumberg
- 950 Döggingen Bf – Mundelfingen (– Ewattingen – Bonndorf)

2.2 Bedienungsstandards

Aus der nachstehenden Tabelle sind die vorgesehenen Bedienstandards für die verschiedenen Linienkategorien ersichtlich:

Hauptachsen				Nebenachsen				ODV-Nebenachsen			
Zeitraum	Mo-Fr	Sa	So	Zeitraum	Mo-Fr	Sa	So	Zeitraum	Mo-Fr	Sa	So
5 - 6	60			5 - 6				5 - 6			
6 - 7	60	60		6 - 7	60			6 - 7	60		
7 - 8	60	60		7 - 8	60	60		7 - 8	60	ODV	
8 - 9	60	60	60	8 - 9	60*	60	60	8 - 9	60*	ODV	ODV
9 - 10	60	60		9 - 10	60*			9 - 10	60*	ODV	ODV
10 - 11	60	60	60	10 - 11	60*	60	60	10 - 11	60*	ODV	ODV
11 - 12	60	60		11 - 12	60	60		11 - 12	60	ODV	ODV
12 - 13	60	60	60	12 - 13	60	60	60	12 - 13	60	ODV	ODV
13 - 14	60	60		13 - 14	60*			13 - 14	60*	ODV	ODV
14 - 15	60	60	60	14 - 15	60*	60	60	14 - 15	60*	ODV	ODV
15 - 16	60	60		15 - 16	60*			15 - 16	60*	ODV	ODV
16 - 17	60	60	60	16 - 17	60*	60	60	16 - 17	60*	ODV	ODV
17 - 18	60	60		17 - 18	60			17 - 18	60	ODV	ODV
18 - 19	60	60	60	18 - 19	60	60	60	18 - 19	60	ODV	ODV
19 - 20	60	60		19 - 20	60	60		19 - 20	ODV	ODV	ODV
20 - 21	60	60	60	20 - 21	60		60	20 - 21	ODV	ODV	ODV
21 - 22	60	60		21 - 22	60	60		21 - 22	ODV	ODV	ODV
22 - 23	60	60	60	22 - 23				22 - 23			
23 - 24		60		23 - 24				23 - 24			
24 - 01				24 - 01				24 - 01			

ODV = On-Demand-Verkehr (nicht Teil der Vorabbekanntmachung)

* = Taktlücken vorgesehen, Uhrzeit bzw. Stunden-Zeitfenster nicht vorgegeben

Die Kategorie der Erschließungslinien wurde nicht grafisch dargestellt, da diese Linien ausschließlich die notwendigen Zeiten des Schülerverkehrs abdecken und in bzw. an den restlichen Zeitfenstern und Betriebstagen ausschließlich durch On-Demand-Verkehr abgedeckt werden.

2.3 Achseneinteilung der Buslinien

- Hauptachsen: 900
- Nebenachsen Rufbus: 820, 850, 860, 910, 950
- Nebenachsen ODV: 855
- Erschließungslinien (ausschließlich Schülerverkehr): 870, 911, 912, 913, 914

2.4 Vorgaben zu innerörtlichen Verbindungen

Auf folgenden Strecken bzw. Haltestellen ist eine Kürzung des Linienwegs bei Regelfahrten vorzusehen:

- Bräunlingen: Stichfahrt zu „Habsburger Straße“ entfällt (Linie 870)
- Bräunlingen: Umweg über „Gießnaustr.“ / „Gupfen“ entfällt (Linie 870)
- Bräunlingen: Linie 870 verkehrt vom Bahnhof über Stadthalle, Kirche nach Waldhausen und Unterbränd und zurück.
- Bräunlingen: Stichfahrt zu „Kantstraße“ und „Bregenbergsstraße“ entfällt (Linien 860, 870)

- Donaueschingen-Pföhren: Umweg über die Haltestellen „Alte Schule“, „Friedhof“, „Wiesenstraße“ entfällt (Linie 820)
- Donaueschingen-Wolterdingen: Umweg über die Haltestellen „Oberdorf“ und „E.-Winterhalter-Str.“ entfällt (Linie 855)
- Hüfingen-Behla: Statt Befahrung Handwerkstraße, neu Befahrung Alois-Hirt-Straße (Linie 910)

Fahrten des Schülerverkehrs sind von dieser verkürzten Streckenführung ausgenommen.

2.5 Vorgaben zu kreisüberschreitenden Verbindungen

Grundsätzlich sollen kreisüberschreitende Verbindungen im Vergleich zum heutigen Fahrplanangebot auf den Schülerverkehr reduziert werden.

Für die dieser Vorab-bekanntmachung zugrundeliegenden Linien gilt Folgendes:

- Linie 820 Teilstück Neudingen – Gutmadingen: Reduktion auf Schülerverkehre
- Linie 911 Fahrten nach Leipferdingen: Reduktion auf Schülerverkehre
- Linie 950
 - Montag – Freitag ca. 2h-Takt + Schülerfahrten von Döggingen bis Ewattingen und zurück ansonsten bis Wutach Wanderparkplatz;
 - Montag – Freitag Teilstück Döggingen/Ewattingen – Bonndorf: Reduktion auf Schülerfahrten;
 - Wochenende Winterhalbjahr (ca. Oktober-April): Döggingen - Mundelfingen
 - Wochenende Sommerhalbjahr (ca. April – Oktober): Keine Linienleistung, da gesondertes Wanderbus-Angebot, das nicht Teil dieser Vorabbekanntmachung ist.

2.6 Einführung On-Demand-Verkehr (ODV)

Entsprechend dem Punkt 2.2 „Bedienstandards“ ist auf ODV-Nebenachsen und Erschließungslinien zu den angegebenen Zeiten statt Linienvorkehr ein flächenbasierter On-Demand-Verkehr vorgesehen. Es wird seitens des Auftraggebers angestrebt, dieses Fahrtenangebot durch Taxiunternehmen („ÖPNV-Taxi“), umzusetzen. Sollte dies nicht möglich sein, wird es eine separate Ausschreibung des On-Demand-Verkehrs geben. Der On-Demand-Verkehr ist nicht Teil dieser Vorabbekanntmachung.

2.7 Fahrplanwesen

1. Die Fahrplanerstellung, die Verwaltung der Fahrplandaten und die Information über das Verkehrsangebot über Drucksachen und elektronische Medien („Datendrehscheibe“ des Landes BW) liegt im Falle einer eigenwirtschaftlichen Erbringung der Verkehre in der Zuständigkeit des Verkehrsunternehmens. Im Falle einer Erbringung der Verkehrsleistung im Rahmen eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags so obliegen die genannten Aspekte ausschließlich in Zuständigkeit des Auftraggebers.
2. Stammdaten der Fahrplanverwaltung, wie beispielsweise Haltestellennummern bzw. Global-IDs der Haltestellen werden vom Auftraggeber zur Verfügung gestellt.
3. Sind vom Verkehrsunternehmen Fahrpläne zu erstellen, müssen diese den Anforderungen des Schwarzwald-Baar-Kreises, beispielsweise an Linienführung und

Bedienungshäufigkeit entsprechen. Daneben sind die Vorgaben des Nahverkehrsplans 2017 des Schwarzwald-Baar-Kreises Kapitel 4.2 „Planungsgrundsätze“ anzuwenden. Diese definierten Planungsgrundsätze sind bei der Fahrplan- und Umlaufgestaltung streng einzuhalten.

4. Die als Anlagen zur Verfügung gestellten Listen bezüglich den Unterrichtszeiten, der Anzahl der Schüler je Wohnort/Schule sowie der Anzahl der heutigen Schüler-Abonnements im Schwarzwald-Baar-Kreis müssen entsprechend ausgewertet werden, sodass in den Fahrplänen entsprechende Verbindungen geschaffen werden.
5. Es sind im Schülerverkehr jeweils Fahrten für die ersten beiden Schulstunden (soweit vorhanden) sowie zu den wesentlichen Schulendezeiten (beispielsweise nach der 5., 6. und 8. sowie nach der letzten Schulstunde) Fahrtmöglichkeiten anzubieten. Die Verbindungen müssen, beispielsweise in Hinblick auf zumutbare Wartezeiten den Vorgaben der Satzung des Schwarzwald-Baar-Kreises über die Erstattung der notwendigen Schülerbeförderungskosten in der geänderten Fassung vom 07.11.2022 entsprechen. Abweichungen von diesem Bedienstandard sind nur zulässig, wenn entsprechende Verbindungen bereits heute nicht verfügbar sind, beispielsweise aufgrund besonderer Unterrichtszeiten-Modelle der Schulen.

Ausbrechende Schülerverkehre in die angrenzenden Nachbarlandkreise sind analog des heutigen Fahrtenangebotes und der heutigen Kapazität sicherzustellen.

6. Bei temporären Änderungen (z. B. Umleitungen wg. Baustellen) verpflichtet sich das Verkehrsunternehmen, an der Planung der Umleitungsstrecke mitzuwirken und die geänderte Verkehrsleistung zu erbringen. Im Falle einer eigenwirtschaftlichen Erbringung der Verkehre erarbeitet das Verkehrsunternehmen in Absprache mit dem Aufgabenträger - und unter Berücksichtigung der Sicherstellung des Schülerverkehrs – notwendige Umleitungsstrecken. Im Falle einer Erbringung der Verkehrsleistung als öffentlicher Dienstleistungsauftrag obliegt dies dem Auftraggeber in Abstimmung mit dem Verkehrsunternehmen. Das Verkehrsunternehmen sorgt stets für den Auf- und Abbau von erforderlichen Ersatzhaltestellen. Die Fahrgäste informiert das Verkehrsunternehmen mittels Aushang an den bestehenden Haltestellen und ggf. mittels Pressemitteilung. Ebenso sind der Verkehrsverbund Schwarzwald-Baar-Heuberg, die betroffenen Gemeinden sowie die betroffenen Schulen unverzüglich nach Bekanntwerden der Umleitung zu informieren.

3 Anforderung an das Verkehrsunternehmen

3.1 Generelle Anforderungen

1. Das Verkehrsunternehmen hat während der gesamten Vertragslaufzeit den Betriebshof bzw. eine Niederlassung im Umkreis von 20 Kilometer Luftlinienentfernung zum Busbahnhof in Donaueschingen vorzuhalten.
2. Die Busverkehre sind vom Verkehrsunternehmen über die gesamte Genehmigungsdauer zu erfüllen.

3.2 Erforderliches Genehmigungsverfahren

Das Verkehrsunternehmen hat die erforderliche Genehmigung für Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen nach Personenbeförderungsgesetz fristgerecht beizubringen.

Der Antrag auf Erteilung der Genehmigung des Linienverkehrs gemäß § 42 PBefG soll spätestens sechs Monate vor dem Beginn der beantragten Geltungsdauer gestellt werden. Die Genehmigungsbehörde kann auf Antrag die Frist verkürzen (vgl. § 12 Abs.7 PBefG).

3.3 Anforderungen an das Personal

3.3.1 Qualifikation

1. Das Fahrpersonal verfügt über alle gesetzlich erforderlichen Qualifikationen und gültigen Fahrerlaubnisse zum Führen der Fahrzeuge. Personenkraftwagen dürfen nur mit einem Führerschein zur Fahrgastbeförderung, sogenannter P-Schein gemäß § 48 Fahrerlaubnis-Verordnung geführt werden, sofern sie nicht von Fahrern mit Führerschein Klasse D oder D1 geführt werden.
2. Zudem sind folgende Anforderungen zu erfüllen:
 - Umfassende Kenntnisse
 - des bedienten Verkehrsnetzes,
 - Aufbau und Struktur der Fahrpläne und systematisch vorgesehene Anschlüsse,
 - die Bedienung der auf dem Fahrzeug eingesetzten Vertriebstechnik,
 - der anzuwendenden Tarife,
 - hinreichende Beherrschung der deutschen Sprache im Hinblick auf
 - Leseverständnis,
 - mündliche Ausdrucksweise sowie
 - Hörverständnis,

um sich mit den Fahrgästen über die üblicherweise im ÖPNV anfallenden Themen verständigen zu können.

Die Voraussetzung gilt als erfüllt, wenn der Fahrer / die Fahrerin mindestens über eine Sprachfähigkeit im Deutschen verfügt, die den beiden erst genannten Anforderungen entspricht, die im Rahmen des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens (GeR) für „Sprachniveau B2 – Selbständige Sprachverwendung“ formuliert sind.

Bei Vorliegen begründeter Zweifel ist der Aufgabenträger berechtigt, über die Erfüllung der Voraussetzungen eine Bescheinigung eines Sprachsachverständigen zu fordern. Die Kosten dafür trägt das Verkehrsunternehmen.

Vor dem Einsatz als Fahrer/in hat das Fahrpersonal zu erwerben:

- detaillierte Orts- und Streckenkenntnis in Bezug auf die zu befahrenden Strecken,
- betriebliche Kenntnisse zu den Linienverläufen, insbesondere Namen und Reihenfolge der bedienten Haltestellen, zu beachtende Anschlüsse etc. in dem zur Leistungserbringung erforderlichem Umfang.

Das eingesetzte Fahrpersonal muss stets alle relevanten gesetzlichen Anforderungen (insbesondere gemäß FPersV, PBefG, BO Kraft, StVO, StVZO, StVG, FeV) kennen, beachten und einhalten.

3.3.2 Gewährleistung einer sicheren, komfortablen und pünktlichen Fahrt

Das Fahrpersonal im Liniendienst ...

- fährt umsichtig, sicher, verkehrsregelkonform und vorausschauend zur Vermeidung von Gefahrensituationen,
- gewährleistet eine bestmögliche Einhaltung des Fahrplanes gem. Kap. 9.2.1 dieses Dokuments; insbesondere kein zu frühes Abfahren an Haltestellen,
- fährt ausgewogen und ausgeglichen sowie möglichst ruckfrei (gleichmäßiges, lineares Beschleunigen und Verzögern, keine abrupten Lastwechsel) für höchstmöglichen Fahrgastkomfort;
- achtet vor dem Anfahren an Haltestellen nach Möglichkeit darauf, dass erkennbar mobilitätseingeschränkte Fahrgäste einen Sitzplatz oder zumindest festen Halt gefunden haben,
- beachtet beim Einfahren in die Haltestelle, dass der Abstand zwischen Wagenkante und Bordstein zum Ein- und Aussteigen möglichst geringgehalten wird,
- sorgt für eine fahrgastfreundliche Regulierung des Heizungs- und Lüftungs- und Klimasystems unter Vermeidung extremer Zustände bzgl. Zugluft, Hitze oder Kälte. Der Fahrgastinnenraum ist auf Raumtemperatur zu halten ohne ihn zu Überheizen,
- stellt nötigenfalls (bei mehr als 25 Grad Celsius Außentemperatur) eine ausreichende Lüftung des Fahrzeuges vor/zum Fahrtantritt sicher und stellt bei entsprechenden warmen Temperaturen die Fahrzeuge in den Pausenzeiten möglichst im Schatten/in einer Fahrzeughalle ab;
- unterlässt das Abspielen und Hören von Radio-Programmen und anderen Audio-Medien,
- trägt etwaige Freisprechgeräte nur in einem Ohr (möglichst im linken Ohr) und ist für die Fahrgäste ansprechbar,
- hat sicherzustellen, dass es zu jedem Zeitpunkt seines Einsatzes eine korrekte Anmeldung auf dem Bordrechnersystem vorgenommen hat.

Das Rauchen im Fahrzeug ist verboten. Das Rauchverbot gilt auch während der Pausen oder Leerfahrten.

3.3.3 Aufgaben im Kundenservice

Das Fahrpersonal ...

- verhält sich gegenüber den Fahrgästen höflich und serviceorientiert und verhält sich in Stress- und Konfliktsituationen deeskalierend,
- erteilt den Fahrgästen nur zutreffende Auskünfte auf Fragen zum Fahrplan- und Tarifangebot und zu Anschlussverkehrsmitteln.
- nimmt Rücksicht auf behinderte oder mobilitätsbeeinträchtigte Personen bzw. die altersgemäßen körperlichen und geistigen Voraussetzungen der beförderten Personen.
- leistet erforderlichenfalls Unterstützung beim Ein- und Ausstieg von hilfsbedürftigen Personen und trägt dafür Sorge, dass dabei keine Rollstühle, Rollatoren und andere Hilfsmittel oder Gegenstände versehentlich am Aufnahmepunkt oder beim Ausstieg im Fahrzeug zurückgelassen werden.
- nimmt die im Rahmen des Betriebsstörungenmanagements und der Anschlusssicherung zur Sicherung der Reisekette gebotenen Handlungen vor;
- überwacht die Einhaltung des Rauchverbotes im Fahrzeug
- nimmt unmittelbar nach Fahrtende, spätestens nach Rückkehr zum Standort des Fahrzeuges, eine Durchsicht des Fahrgastraumes auf Fundsachen und im Fahrzeug verbliebene Fahrgäste vor.

3.4 Überwachung und Einhaltung von Sicherheitsanforderungen

Das Fahrpersonal ...

- gewährleistet einen sicheren Ein- und Ausstieg der zu befördernden Personen. Dazu zählen insbesondere folgende Punkte:
 - Halt nur an den vereinbarten, fahrplanmäßigen Haltestellen. Ausnahmen gelten für Rufbusse, soweit die Haustürbedienung bzw. Bedienung zwischen den Haltestellen angeordnet ist,
 - Ein- und Ausstieg nur von/zur fahrbahnabgewandten Seite,
 - ggf. Einschalten der Warnblinkanlage beim Halt.
- beachtet das Telefon- und Smartphone-Verbot:
 - keine Nutzung von Mobiltelefonen, Smartphones, Tablets usw. während der Fahrt oder bei Haltestellenaufenthalten, ausgenommen dienstliche Nutzung z.B. des Bordrechners oder dienstliche Gespräche über Freisprecheinrichtung.
- Das hier formulierte „Smartphone-Verbot“ bezieht sich auf sämtliche Geräte der Unterhaltungselektronik oder Geräte zur Ortsbestimmung, insbesondere Mobiltelefone oder Autotelefone, Berührungsbildschirme, tragbare Flachrechner, Navigationsgeräte, Fernseher oder Abspielgeräte mit Videofunktion oder Audiorekorder und Videobrillen gemäß der jeweils aktuellen Fassung des § 23 StVO Abs. 1a.

3.5 Erscheinungsbild und Kleiderregeln

Die Bekleidung des eingesetzten Fahrpersonals muss sauber und den Anstandsregeln entsprechend angemessen sein. Es sind folgende Anforderungen zu erfüllen:

- Tragen eines Oberhemds, einer Bluse oder eines Poloshirts
 - in gedeckten Farben

- mit bedeckten Schultern
- Bei kühler Witterung zusätzlich Jacken, Westen und/oder Pullovern in gedeckten Farben.
- Kein Tragen von
 - Sport-, Trainings- oder Arbeitshosen,
 - kurzen Hosen oder
 - von Mützen, Kappen oder sonstigen Kopfbedeckungen.

Ausgenommen von vorherigen Festlegungen sind Fahrer, die kurzfristig aus der Werkstatt oder sonstigen betrieblichen Einrichtungen ungeplant im Rahmen des Störungsmanagements einen Fahrdienst übernehmen.

3.6 Schulungen

1. Für das vom Verkehrsunternehmen im Fahr- und Vertriebsdienst einzusetzende Personal wird eine besondere Qualifizierung in Bezug auf die Fachkompetenz und die Serviceorientierung verlangt.
2. Die erforderliche Qualifizierung erfolgt durch entsprechende sachgerechte Schulungen, die vom Verkehrsunternehmen in eigener Regie auf eigene Kosten selbst oder durch von ihm Beauftragte Dritte durchgeführt werden.
3. Dabei muss seitens des Verkehrsunternehmens insbesondere gewährleistet werden, dass eine mindestens eintägige Schulung vor Betriebsaufnahme für das gesamte eingesetzten Fahrpersonal bzw. bei später im Verkehr neu eingesetztem Fahrpersonal vor deren ersten Einsatz im Verkehr sichergestellt wird, die ausreichend auf die besonderen Anforderungen des vorliegenden Verkehrs vorbereitet, insbesondere bzgl. Orts-, Verkehrs- und Tarifkenntnissen und ordnungsgemäßer Bedienung des Bordrechner- und Verkaufsgerätes.
4. Zudem sind vom Verkehrsunternehmen nach Betriebsaufnahme einmal jährlich Auffrischungsschulungen zur Aktualisierung der Orts-, Verkehrs- und Tarifkenntnisse und bzgl. der Bordrechner-Bedienung durchzuführen.
5. Ein Vertreter des Aufgabenträgers hat jederzeit das Recht, unentgeltlich an den Schulungen teilzunehmen, um die Einhaltung der Anforderungen zu prüfen.
6. Dem Vertreter des Aufgabenträgers steht auf den Schulungen gem. Abs. 3 und 4 zudem jederzeit das Recht zu, die Arbeit des Aufgabenträgers dem teilnehmenden Fahrpersonal angemessen vorzustellen und dabei auf aktuell anstehende Fragestellungen zum Verkehr einzugehen.

3.7 Berichtspflichten

1. Beim Verkehrsunternehmen ist in geeigneter Weise zu dokumentieren, dass jederzeit die gesetzlichen Anforderungen an das Fahrpersonal erfüllt sind und diesbezüglich entsprechende Kontrollen (z.B. regelmäßige Überprüfung des Vorliegens einer gültigen Fahrerlaubnis) stattgefunden haben. Das Verkehrsunternehmen hat dem Auftraggeber auf dessen Verlangen unverzüglich Einsicht in die Dokumentation zu gewähren.
2. Das Verkehrsunternehmen führt eine fahrerbezogene Dokumentation der gemäß voranstehendem Kapitel durchgeführten Schulungsmaßnahmen mit Angabe von Datum,

Dauer, und Inhalten der besuchten Schulungs- und Trainings-Maßnahmen und abgelegten Prüfungsleistungen durch. Die Dokumentation der durchgeführten Schulungsmaßnahmen sind dem Aufgabenträger auf Verlangen unverzüglich und vollständig für die verlangten Fahrpersonale vorzulegen.

3. Das Verkehrsunternehmen legt die Termine von Fahrerschulungen bzw. Fahrertrainings spätestens im Januar eines jeden Jahres fest und informiert den Auftraggeber darüber. Ergänzungs- oder Ersatztermine sind quartalsweise festzulegen.
4. Dem Auftraggeber sind auf Verlangen die vorgesehenen Schulungsinhalte und geeignete Nachweise über die Qualifikation der Ausbilder vorzulegen.

4 Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge

4.1 Grundsätzliches

1. Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets in verkehrssicherem Zustand befinden und während des Betriebs den gesetzlichen Bestimmungen
 - der Straßenverkehrs-Zulassungs-Ordnung (StVZO)
 - des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG)
 - der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrtunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) sowie
 - sonstigen einschlägigen Rechtsvorschriften und den Unfallverhütungsvorschriften entsprechen.
2. Das Verkehrsunternehmen haftet für den verkehrssicheren und ordnungsgemäßen Zustand und Einsatz der Fahrzeuge.
3. Das Verkehrsunternehmen hat für die folgenden Standards zu sorgen. Diese müssen bei Betriebsbeginn und für die gesamte Genehmigungsdauer vorhanden sein.
4. Vorgeschriebene Sicherheitsausstattungen müssen stets funktionsfähig und ordnungsmäßig gekennzeichnet sein.
5. Das Verkehrsunternehmen trägt dafür Sorge, dass ausschließlich Fahrzeuge eingesetzt werden, mit denen die im täglichen Betrieb bestehenden Anforderungen, die aus den topographischen und betrieblichen Gegebenheiten sowie den Fahrplanvorgaben resultieren, zuverlässig bewältigt und Fahrzeugausfälle aufgrund von Überbeanspruchungen zuverlässig vermieden werden.
6. Die passende Auswahl von Fahrzeugen mit geeigneter Motorisierung und Getriebeauslegung ist unternehmerische Aufgabe und steht allein in der Verantwortung des Verkehrsunternehmens. Eine hinreichende Beschäftigung mit den gegebenen topographischen, klimatischen und betrieblichen Gegebenheiten sowie den Fahrplanvorgaben wird dem Verkehrsunternehmen daher unbedingt nahegelegt.

4.2 Fahrzeuggrößen und Kapazität

1. Vom Verkehrsunternehmen ist für die gesamte Genehmigungsdauer ausreichend Fahrzeugkapazität zur Verfügung zu stellen.
2. Dies gilt neben dem Regelbetrieb inkl. für Fahrten zu nachfragestarken Zeiten wie beispielsweise dem Schülerverkehr. Hier sind ggf. auftretende saisonale Schwankungen einzuberechnen.
3. Eine ausreichende Kapazität muss auch bei rechtzeitig im KundenCenter angemeldeten Gruppenfahrten vorgehalten werden.

4.3 Konstruktion, Ausrüstung und Ausstattung der Fahrzeuge

1. Es sind grundsätzlich Niederflurfahrzeuge einzusetzen, mindestens jedoch sind die Bereiche zwischen den Einstiegen in Niederflerbauweise auszuführen.
2. Die Busse verfügen über eine Absenk-Einrichtung (Kneeling), über eine Klapprampe sowie über eine Mehrzweckfläche, welche die gleichzeitige Unterbringung von mindestens einem Rollstuhl und einem Kinderwagen bzw. alternativ zwei Fahrrädern

- ermöglicht. Auch für Fahrgäste mit Rollatoren sollen geeignete Plätze ausgewiesen sein, welche die gefahrlose Beförderung ermöglichen.
3. In den Fahrzeugen befinden sich eine ausreichende Anzahl von Haltewunschtasten sowie eine Haltewunschtaste im Bereich des Rollstuhlstellplatzes. Zudem sind ausreichend Haltevorrichtungen, beispielsweise senkrechte Haltestangen, vorzusehen.
 4. Die Fahrzeuge verfügen über eine Klimaanlage sowie einen kostenlos nutzbaren WLAN-Hotspot. Neufahrzeuge verfügen darüber hinaus über eine USB-Ladesteckdose in jeder Sitzreihe.
 5. Die Fahrzeuge verfügen außen über elektronische Zielschildanlagen (vorne), Streckenschilder (an der rechten Längsseite) und Liniennummer (Rückseite) entsprechend den gesetzlichen Vorschriften. Innen erfolgt die Fahrgastinformation (Anzeige von Haltestellen) optisch mit Monitoren und akustisch.
 6. Das Durchschnittsalter der im jeweiligen Verkehr eingesetzten Fahrzeuge (einschl. vorzuhaltender Reservefahrzeuge) darf maximal zehn Jahre betragen, das Höchstalter der Fahrzeuge beträgt 14 Jahre. Ausscheidende Fahrzeuge sind durch Fahrzeuge mit einer maximalen Zulassungszeit von zwei Jahren zu ersetzen.
 7. Die Fahrzeuge verfügen über eine Kunststoff-Abtrennung des Fahrer-Platzes.
 8. Der Aufgabenträger hat ein Prüfrecht. Er kann die Einhaltung der Fahrzeuganforderungen durch Erhebungen kontrollieren.

4.4 Antrieb und Clean-Vehicles-Directive

Die Richtlinie (EU) 2019/1161 des Europäischen Parlaments und Rates vom 20.06.2019 zur Änderung der Richtlinie 2009/33/EG über die Förderung sauberer und energieeffizienter Straßenfahrzeuge sowie zur Änderung vergaberechtlicher Vorschriften (Clean Vehicles Directive CVD) wurde durch das Saubere-Fahrzeuge-Beschaffungs-Gesetz (SFBG) in nationales Recht umgesetzt und enthält Vorgaben, die seit dem 02.08.2021 anzuwenden sind.

Als öffentlicher Auftraggeber i. S. v. § 99 Nr. 1 – 3 des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB) fällt der Schwarzwald-Baar-Kreis unter den personellen Anwendungsbereich nach § 3 i. V. m. § 2 Nr. 1, Nr. 2 SFBG. Mit einem etwaigen öffentlichen Dienstleistungsauftrag i. S. v. Art. 2 i (EG) Nr. 1370/2007, der die Erbringung von Personenverkehrsdienstleistungen mit Straßenfahrzeugen gem. § 2 Nr. 3 i. V. m. § 4 Abs. 1 Nr. 5, Abs. 2 SFBG zum Gegenstand hat, ist auch der sachliche Anwendungsbereich eröffnet, da davon auszugehen ist, dass die Schwellenwerte der § 3 Nr. 2 a bzw. § 3 Nr. 2 b überschritten werden. Folglich sind die gesetzlich vorgegebenen Mindestziele einzuhalten: Im Schwarzwald-Baar-Kreis werden bis zum 31.12.2030 neben dem vorliegenden Linienbündel „Südbaar“ noch weitere fünf Linienbündel im Regionalbusverkehr zur beabsichtigten Vergabe von Verkehrsleistungen anstehen. Die Umsetzung der aufgeführten Mindestziele sollen den späteren Linienbündeln vorbehalten sein, für das hier anstehende Linienbündel „Südbaar“ gilt: Die eingesetzten Fahrzeuge erfüllen mindestens die Euro-Abgasnorm Euro VI. Die Fahrzeuge müssen mit dem Kraftstoff HVO100 betrieben werden können.

4.5 Automatisches Fahrgastzählsystem

Der Schwarzwald-Baar-Kreis beabsichtigt als Aufgabenträger im Sinne des § 6 Absatz 1 Satz 1 ÖPNVG zur Erfüllung der Anforderungen aus §§ 9 und 15 ÖPNVG in Verbindung mit § 5 Absatz 6 ÖPNV-VO den Einsatz automatischer Fahrgastzählsysteme (AFZS). Zur operativen Umsetzung hat sich der Schwarzwald-Baar-Kreis mit neun weiteren Aufgabenträgern zum Regionalen Hintergrundsystem „Südbaden“ zusammengeschlossen. Um Fahrgastzählraten in der vom Land geforderten Qualität zu erfassen und an das regionale Hintergrundsystem zu übermitteln, beabsichtigt der Schwarzwald-Baar-Kreis die Beschaffung und den Einbau von AFZS-Hardware für einen Teil der im Aufgabenträgergebiet eingesetzten Fahrzeuge. Er wird sich eines Dienstleisters bedienen, der den Einbau auf Kosten des Schwarzwald-Baar-Kreises in die Fahrzeuge vornimmt und alle weiteren Schritte der korrekten Bereitstellung von Zählraten aus den Fahrzeugen begleitet. Der Verkehrsunternehmer gestattet den Einbau von automatischen Fahrgastzählsystemen in den auf dem Konzessionsgebiet eingesetzten Fahrzeugen, räumt dem vom Schwarzwald-Baar-Kreis beauftragten Dienstleister die Möglichkeit ein, auf einem Betriebshof des Verkehrsunternehmers die Einbauarbeiten mit notwendigem Zeitbedarf durchführen zu lassen. Darüber hinaus wird in einem zwischen dem Schwarzwald-Baar-Kreis und dem Verkehrsunternehmen abzuschließenden Gestattungsvertrag das Verfahren zur Beschaffung, Ausstattung, Betrieb und Abwicklung der Fahrzeuge im Linienbündel mit AFZS während des laufenden Konzessionszeitraums konkretisiert und die Mitwirkungsrechte und -pflichten der Beteiligten geregelt. Aus diesem werden sich insbesondere weitere Vorgaben zu Kompetenzen der Ansprechpartner des Verkehrsunternehmens, Zuständigkeiten der Beteiligten, Fehleranalyse und -behebung, Anforderung an die Fahrzeugdisposition, Nachrüstung von Fahrzeugen mit AFZS und sonstige Techniker-Einsätze des AFZS-Dienstleisters, Betriebsablauf, Fahrplandaten, Weitergabe von für das AFZS notwendigen Informationen an das Zentralgerät, Datennutzung der AFZS-Geräte, Laufzeit und Eigentum der Hardware, Datenschutz und Haftung ergeben.

4.6 Fahrzeug-Design (Corporate Design)

Alle Fahrzeuge müssen farblich einheitlich gestaltet sein. Die Grundfarbe der Fahrzeuge ist vom Aufgabenträger definiert: **RAL 5017 Verkehrsblau**. An der Stirnseite der Fahrzeuge ist in Fahrtrichtung rechts das Logo des Verkehrsverbunds sowie in Fahrtrichtung links das Logo des Regionalbusverkehrs bzw. des Stadtbusverkehrs anzubringen. Auf der Fahrerseite ist unter dem Fenster des Fahrers Name, Anschrift und Telefonnummer des Verkehrsunternehmens anzugeben, das den Linienverkehr betreibt.

4.7 Werbung an und im Fahrzeug

1. In und auf den im Linienverkehr eingesetzten Fahrzeugen darf Werbung nur nach Maßgabe der folgenden Absätze angebracht werden.
2. Außenwerbung ist auf den Rückseiten der Fahrzeuge erlaubt. Die Liniennummer muss jedoch erkennbar bleiben.
3. Die Seitenflächen in den Bereichen unterhalb der Fenster sind für Werbung durch den Auftraggeber, den Verkehrsverbund oder die Gemeinden o.ä. freizuhalten, für die Anbringung dieser Werbung sind die Fahrzeuge entsprechend zur Verfügung zu stellen.

Die Gestaltung der Werbung ist mit dem Auftraggeber abzustimmen und von diesem freizugeben.

4. Die Frontseiten der Fahrzeuge sind ausschließlich dem Logo des Verkehrsverbunds sowie dem Logo des Stadtverkehrs oder des Regionalbusverkehrs vorbehalten.
5. Werbung im Fahrzeug: In den Fahrzeugen dürfen Plakate in dafür vorgesehenen Halterungen (z.B. hinter dem Fahrer) angebracht werden. Die Fensterscheiben müssen frei bleiben.
Digitale Werbung auf den Innenmonitoren darf die Anzeige der Haltestellen nicht beeinträchtigen. Daher darf Werbung nur bei Doppelmonitoren – und hier nur auf maximal einem Display – angezeigt werden. Sie ist ausschließlich ohne Ton zu gestalten.
6. Es ist nicht gestattet, auf und in den Fahrzeugen Werbung aus nachfolgenden Themenbereichen zu betreiben:
 - a) Werbung für Spielhallen, Spielcasinos und Geldspielgeräte
 - b) Werbung für nikotin- oder alkoholhaltige Produkte
 - c) Werbung anstößigen Inhalts, insbesondere, wenn dabei die gesetzlichen Vorschriften des Jugendschutzes verletzt werden
 - d) Werbung die das allgemeine Sittlichkeitsgefühl verletzen oder pornografischen oder gewaltverherrlichenden Inhalts
 - e) Werbung diskriminierenden und/oder ehrverletzenden Inhalts
 - f) Werbung religiösen und weltanschaulichen Inhalts
7. Als öffentlicher Dienstleister für die gesamte Bevölkerung im Schwarzwald-Baar-Kreis wahrt der ÖPNV politische Neutralität. Es ist deshalb nicht gestattet, auf und in den Fahrzeugen des ÖPNV Werbung für politische Parteien und Gruppierungen anzubringen.

4.8 Abstellung der Fahrzeuge

1. Das Verkehrsunternehmen weist dem Auftraggeber für jedes eingesetzte Fahrzeug inklusive der für den Verkehr vorgehaltenen Reservefahrzeuge das Vorhandensein und die Nutzung eines baurechtlich zugelassenen Abstellplatzes nach, der auch den Gesichtspunkten des Umwelt- und Emissionsschutzes entspricht.
2. Die Fahrzeuge dürfen zwischen den Einsätzen im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften in Einzelfällen auch auf öffentlichen Verkehrsflächen dezentral abgestellt werden, sofern dies aus betrieblichen Gründen zur Vermeidung von Leerfahrten erfolgt. Eine Abstellung auf öffentlichen Verkehrsflächen über Nacht bzw. über das Wochenende oder Feiertage ist grundsätzlich nicht gestattet.
3. Die Nutzung von Haltestellen/Haltebuchten zum längerfristigen Abstellen von Bussen zur Überbrückung von Warte- oder Standzeiten darf nur im Benehmen mit dem Auftraggeber erfolgen.

4.9 Vorzuhaltende Fahrzeug-Reserve

1. Gemäß Kapitel 9.2.1 ist das Verkehrsunternehmen dazu verpflichtet durch eine angemessene Reservehaltung dafür Vorsorge zu treffen, dass es im Falle einer gewöhnlichen Betriebsstörung dieser unverzüglich abhelfen kann.

2. Das Verkehrsunternehmen hält dazu eigenverantwortlich (selbst oder über vertraglich gebundene Dritte) eine ausreichende Anzahl an Reservefahrzeugen vor.
3. Die Erbringung des Nachweises über die im voranstehenden Satz vorgegebene Mindest-Fahrzeugreserve entbindet das Verkehrsunternehmen nicht von der Pflicht, erforderlichenfalls eine darüber hinaus gehende Fahrzeugreserve vorzuhalten und gegebenenfalls – insbesondere im Falle längerer Werkstattaufenthalte von Fahrzeugen – weitere Ersatzwagen einzusetzen.

4.10 Sauberkeit und Schadensfreiheit

1. Das Verkehrsunternehmen ist dafür verantwortlich, dass sich alle eingesetzten Fahrzeuge in einem verkehrssicheren, gepflegten, sauberen und schadensfreien Zustand befinden, die mindestens die Anforderungen entsprechend Absatz 2 erfüllen.
2. Bezüglich des Fahrgastraumes (innen) bzw. der Fahrzeugreinigung bestehen folgende Anforderungen:
 - a) Innenreinigung
 - Zum täglichen Betriebsbeginn muss der Fahrgastraum mindestens besenrein sauber und die Abfallbehälter geleert sein (falls erforderlich sind aber auch Zwischenleerungen durchzuführen). Eine tägliche Grundreinigung, sowie das tägliche Kehren und feucht wischen (außer Sonntag), (auch unter der eingeklappten Rollstuhlrampe) ist erforderlich. Größere Verschmutzungen an Sitzen, Fenstern, Informationseinrichtungen, Wandverkleidungen, Haltestangen und Tasten sind täglich fachgerecht zu beseitigen.
 - Unverzüglich zu beseitigen sind Fundsachen und herumliegender Grobmüll, wie Getränkedosen, Flaschen, Verpackungen, Zeitschriften, Zeitungen und dergleichen bei der nächsten sich bietenden Gelegenheit durch das Fahrpersonal sowie starke, übelriechende, ekelerregende oder klebende bzw. abfärbende Verunreinigungen (bspw. Erbrochenes).
 - Maximal innerhalb einer Woche sind
 - Vandalismusschäden zu beheben;
 - beschädigte Aushänge oder Mitteilungen zu ersetzen und durch Zeitablauf hinfällig gewordene Aushänge und Mitteilungen zu beseitigen.
 - Fahrerplatz / Armaturen zu reinigen
 - Mindestens 1x monatlich
 - Absaugen der Sitz-Polster
 - ▪ Fensterreinigung innen
 - ▪ Feuchtreinigung (Wischen) aller Ablagen und Haltestangen
 - b) Außenreinigung
Die Außenreinigung hat in regelmäßigen Abständen und in Abhängigkeit der Witterung und Grad der Verschmutzung zu erfolgen, mindestens aber 1x wöchentlich.
 - c) Grundreinigung:
Grundreinigung des Fahrzeugs incl. Reinigen der Sitzpolster 1x jährlich

3. Unfall- oder Vandalismusschäden an Karosserie und Lackierung sind – sofern sie nicht die Verkehrssicherheit einschränken – längstens binnen zwei Wochen zu beseitigen. Technische Defekte (z.B. kaputte Scheinwerfer) sind unverzüglich zu beheben.
4. Der Auftraggeber ist berechtigt, die Einhaltung der Vorgaben durch unangekündigte Erhebung zu überprüfen. Die Ergebnisse der Überprüfung werden dem Verkehrsunternehmen in der Form eines Sonderstatusberichts zur Verfügung gestellt.

4.11 Berichtspflichten zu den Fahrzeugen

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, dem Auftraggeber unverzüglich über durchgeführte Fahrzeugkontrollen an seinen Fahrzeugen bzw. den Fahrzeugen der eingesetzten Unterauftragsnehmer, die Ergebnisse sowie die jeweilige feststellende Behörde oder Institution zu informieren.

5 Bordrechner-/ITCS-System

5.1 Grundsätzliches

1. Zur Gewährleistung einer einheitlichen Daten- und Vertriebsstruktur, der Durchführung der elektronischen Kontrolle von Fahrscheinen, zur Fahrgastinformation auf der Basis von Echtzeitdaten und zur Überwachung der ordnungsgemäßen Leistungserbringung müssen alle Fahrzeuge zwingend mit elektronischen Bordrechnern/Fahrscheindruckern ausgestattet sein.

Im Verbundgebiet des Verkehrsverbunds Schwarzwald-Baar-Heuberg (Move) wird ein Vertriebssystem, bestehend aus einem Fahrzeuggerät (Bordrechner/Fahrausweisdrucker) und einer automatischen Zielschild- und Innenanzeige mittels TFT-Monitoren im Fahrzeug, einem Vertriebshintergrundsystem und einem Leitsystem eingesetzt. Neben dem klassischen Vertrieb (Ausgabe von Papierfahrscheinen) erfolgt auch die Kontrolle von eTickets (Chipkarten/Barcodes) nach dem bundesweit etablierten Standard der VDV-Kernapplikation (VDV-KA) und perspektivisch dem technischen Nachfolger etiCORE, dessen Einführung im Verbundgebiet zwingend spätestens im Jahr 2031 erfolgen wird. Der klassische papierbasierte Fahrscheinvertrieb beinhaltet die Fahrscheine von Move (außer Abo-Produkte, die ausschließlich von der Verbundorganisation vertrieben werden), „Fanta5 – Kooperation zwischen den Verbünden TGO, RVF, Move, RVL & WTV“, und des bwtarif. Des Weiteren ist die Kontrolle der im bwtarif ausgegebenen elektronischen Fahrtberechtigungen und die Prüfung der DB-Online-Tickets, sowie der digitalen Deutschlandtickets erforderlich.

Der Verbund stellt dem Betreiber der Fahrscheindrucker aktuelle Tarifdaten für den Vertrieb des Move-Tarifs in den Fahrzeugen in einem zuvor kommunizierten Format und zu vorab gemeinsam abgestimmten Fristen bereit.

2. Folgende Schnittstellen und Formate zur Pflege, Bearbeitung und Übermittlung der Fahrplan-, Umlauf- und Tarifdaten sowie zum Lesen dieser Daten sind folglich zwingend erforderlich:
 - VDV-Schnittstellen 452, 453 und 454
 - Barcode nach VDV-KA-Standard Version 1.6 (sofern noch relevant) und MOTICS-Spezifikation
 - Barcodes nach UIC-Standard (UIC 913-3* und 918-9*)
 - EAV-Schnittstelle (Einnahmeaufteilung). Die Schnittstellenbeschreibung bzw. Vorgaben erfolgen gemäß des Verkehrsverbunds Schwarzwald-Baar-Heuberg.
 - perspektivisch: Anwendung PKM-Format (Produkt- und Kontrollmodule)
3. Die Systemkomponenten und die notwendige Zentralausrüstung müssen die Vorgaben folgender Vorschriften erfüllen:
 - Anforderungen des VDV
 - DIN- und VDE-Vorschriften
 - Allgemeine Unfallverhütungsvorschriften
 - Gesetz über die elektromagnetische Verträglichkeit von Betriebsmitteln (EMVG)
 - E-Zertifizierung

- Empfehlungen und Merkblätter der Fachverbände für die verwendeten Materialien und Bauweisen
 - Vorschriften der Berufsgenossenschaften
 - StVO und StVZO
4. Die auf den Fahrzeugen des Linienverkehrs einzusetzenden Bordrechner-Geräte beinhalten folgende Technik-Komponenten:
- Bordrechner
 - mit der Möglichkeit zur Ansteuerung der Geräte zur Fahrgastinformation in und am Fahrzeug und
 - mit ITCS-Funktionalität (Erzeugen und Versenden von Daten für die Information in Echtzeit)
 - Integrierter Fahrscheindrucker
 - Integriertes EFM-Modul für E-Ticketing-Funktionalität auf Basis von kontaktlosen Chipkarten gemäß bundesweiten Standard VDV-KA und perspektivisch dessen Nachfolger etiCORE
 - Integriertes GPS-Modul zur Standortbestimmung
 - Integriertes Modem zum Datenaustausch über das Mobilfunknetz
5. Die in den Fahrzeugen einzusetzenden Bordrechner/Fahrscheindrucker stellen dem Hintergrundsystem des Verbundes die erforderlichen Daten
- zur Einnahmenverwaltung und Einnahmenabrechnung im abgestimmten Dateiformat,
 - zur Echtzeit-Information und
 - zur Überwachung der ordnungsgemäßen Leistungserbringung
 - und dem Tarif-Hintergrundsystem
- bereit. Die Daten müssen mit dem eingesetzten System des Herstellers Telematik kompatibel sein.
6. Alle im Linienverkehr eingesetzten Fahrzeuge sind ausschließlich mit betriebsfähigen Bordrechnern/Fahrscheindruckern einzusetzen. Ausnahmen sind nur bei kurzfristig eingesetzten Ersatzfahrzeugen im Falle von Betriebsstörungen oder zur Durchführung von Notbedienungen gestattet.

5.2 Örtliche Infrastruktur beim Auftragnehmer

1. Für die Kontrolle der Verkaufsdaten sowie für die Wahrnehmung der weiteren Aufgaben benötigt das Verkehrsunternehmen einen Zugriff auf den entsprechenden Datenserver des Verkehrsverbundes.
2. Die Datenübertragung zwischen Fahrzeug und dem Datenserver des Verkehrsverbundes erfolgt über Mobilfunk. Entsorgt werden die Verkaufsdaten (verkaufte Fahrausweise, Schichtabrechnungen der Fahrer), gleichzeitig erhält der Bordrechner evtl. neue Fahrplan und Tarifversionen oder geänderte Streckenführungen etc..

5.3 Datenverwaltung

1. Die Fahrplandaten werden vom Verkehrsunternehmen zur Verfügung gestellt. Die Tarifdaten stellt der Verbund zur Verfügung.

2. Zum Zwecke der Echtzeit-Fahrgastinformation, der Auswertung der Daten der Automatischen Fahrgastzählsysteme sowie zur Einsatzplanung der Fahrkartenkontrolle kann der Aufgabenträger vom Verkehrsunternehmen verlangen, dass dieser die jeweils aktuellen betrieblichen Wageneinsatzpläne zur Verfügung stellt.
3. Für das Fahrgeldmanagement- und ITCS-System stellt der Verbund die Tarifdaten im Zuge von Tarifierpassungen des MOVE-Tarifs dem Verkehrsunternehmen rechtzeitig zur Verfügung. Für den aktuellen Vertrieb anderer Verbundtarife und des landesweiten bwtarif sind die Quellen und Schnittstellen der jeweils verantwortlichen Tariforganisation zu verwenden.
4. Das Verkehrsunternehmen bleibt Eigentümer der Verkaufsdaten. Der Aufgabenträger hat das Recht, jederzeit Auswertungen über Verkaufsdaten bei Verkehrsunternehmen anzufordern.

6 Anforderungen an den Fahrscheinvertrieb

6.1 Fahrscheinverkauf in den Fahrzeugen

6.1.1 Ausgabe von Papierfahrscheinen

1. Das Verkehrsunternehmen hat den Verkauf von Fahrkarten durch das Fahrpersonal in allen im Linienverkehr eingesetzten Fahrzeugen und für alle im Barverkauf vertriebenen Fahrscheine über elektronische Fahrscheindrucker sicherzustellen.
2. Das Verkehrsunternehmen hat dafür Sorge zu tragen, dass die Bordrechner und Verkaufsgeräte
 - laufend mit den notwendigen aktuellen Tarifdaten versorgt werden können,
 - sie regelmäßig ausgelesen werden können, um die erforderlichen Abrechnungen durchzuführen,
 - laufend mit ausreichend Fahrscheinpapier (Fahrscheinrollen) versorgt werden.
3. Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass das Fahrpersonal stets einen ausreichenden Bestand an Fahrscheinrollen und an Wechselgeld vorrätig hat.
4. Fällt der Bordrechner/Fahrscheindrucker im Fahrzeug aus, so ist er unverzüglich (binnen eines Tages) durch ein Reservegerät zu ersetzen. Bis dahin hat ein Notverkauf über geeignete Papierfahrscheine zu erfolgen. Die dabei ausgegebenen Fahrscheine sind nachträglich über die Geräte der Verkaufsstellen für das Hintergrundsystem zu erfassen.

6.1.2 Kontrolle elektronischer Fahrscheine

1. Das Verkehrsunternehmen hat die Kontrolle von elektronischen Fahrscheinen (EFS) über das Bordrechner-/Fahrscheinverkaufs-System durch das Fahrpersonal nach Maßgabe des Aufgabenträgers bzw. Verbundes zu gewährleisten. Die hierfür erforderliche technische Infrastruktur ist Bestandteil der Fahrscheindrucker und ggf. weiterer vorzunehmender Sondereinbauten in den Bussen. Im Bus selbst erfolgt kein Verkauf von elektronischen Fahrscheinen.
2. Das Verkehrsunternehmen muss zur Teilnahme am eTicketing des Verbundes entweder bereits Teilnehmer des „eTicket Deutschland“ sein oder im Zuge der Vorbereitungen zur Betriebsaufnahme werden, um damit Zugang zu zentralen eTicket-Systemen und dem eTicket-Sicherheitsmanagement zu erhalten.
3. Der Verkehrsverbund Schwarzwald-Baar-Heuberg setzt neben der täglichen Verarbeitung von Sperrlisten an den Bordrechnern auch die Verarbeitung der Aktionsliste („ALISE“) über die Bordrechner des Verkehrsunternehmens grundsätzlich technisch voraus, um elektronische Tickets an Kunden mit bereits vorhandener eTicket-Chipkarte ausliefern bzw. austauschen zu können. Hierzu wird vom Verkehrsunternehmen im eTicket Deutschland zwingend die eTicket-Rolle KVP („Kundenvertragspartner“) benötigt, die sofern noch nicht vorhanden bis zur Betriebsaufnahme beschafft werden muss.
4. Die Fahrzeuge bzw. Fahrscheindrucker müssen zur Kontrolle von elektronischen Tickets des MOVE-Tarifs, der Deutschlandtickets und des bwtarifs beim Vordereinstieg zudem mit 2-D-Barcodescannern und RFID-Lesegeräten ausgerüstet sein.

6.2 Einnahmensicherung

1. Fahrgäste dürfen nur mit gültiger Fahrkarte befördert werden. Zur Sicherung der Einnahmen sind in den Kraftomnibussen folgende Verfahrensweisen anzuwenden:
2. Kontrollierter Vordereinstieg: Der Einstieg ist grundsätzlich nur am Vordereinstieg zuzulassen. Das Fahrpersonal nimmt beim Einsteigen eine wirksame Kontrolle der Fahrkarten vor.
3. Der Hintereinstieg wird nur in begründeten Ausnahmefällen zugelassen:
 - Ausnahmen vom Vordereinstiegs-Prinzip müssen bei Fahrgästen mit Kinderwagen, Rollator, Rollstuhl, sperrigem Gepäck o.ä. gemacht werden. Aus den genannten Gründen hinten zugestiegene Fahrgäste müssen aber durch das Fahrpersonal – nötigenfalls über Bordlautsprecher – höflich aber bestimmt dazu aufgefordert werden, ebenfalls den Fahrschein vorzuzeigen oder einen solchen beim Fahrpersonal zu erwerben.
 - Bei großem Fahrgastandrang (ab ca. 20 Einsteiger an einer Haltestelle) kann in Ausnahmefällen zur Beschleunigung des Fahrgastwechsels insbesondere im Verspätungsfall der Hintereinstieg ebenfalls zugelassen werden, sofern dies betrieblich/verkehrlich insbesondere zum Erreichen von Anschlüssen geboten erscheint.
4. Versuche von Fahrgästen, sich ohne gültige Fahrkarte oder mit gefälschter Fahrkarte Zutritt zum Fahrzeug zu verschaffen, sind vom Fahrpersonal unverzüglich dem Disponenten bzw. der Betriebsleitstelle zu melden. Diese(r) informiert ggf. die Polizei.
5. Das Verkehrsunternehmen führt regelmäßig Fahrkartenkontrollen in den Bussen durch.
6. Vom Verbund oder Auftraggeber beauftragte Fahrkartenkontrolleure haben uneingeschränkt Zugang zu den Fahrten des Linienverkehrs um Fahrscheinkontrollen durchzuführen. Die Mitarbeiter des Aufgabenträgers haben für dienstliche Zwecke das Recht, kostenlos in den Bussen des Verkehrsunternehmers befördert zu werden. Sie weisen sich dazu entsprechend aus.
7. Für die Abwicklung zur Nachverfolgung eines festgesetzten erhöhten Beförderungsentgeltes ist die Stelle verantwortlich, die das erhöhte Beförderungsentgelt festgesetzt hat.

7 Tarifierung

1. Das Verkehrsunternehmen ist über die gesamte Vertragsdauer verpflichtet, die Tarife des Verkehrsverbunds Schwarzwald-Baar-Heuberg (move-Tarif) anzuerkennen und zu vertreiben. Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, dem jeweils geltenden Einnahme-Aufteilungsvertrag des Verbunds beizutreten und die gültigen Gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen zu beachten sowie bestehende Anerkennungsregelungen fortzuführen.
2. Die anzuwendenden Tarife sind derzeit:
 - Move-Tarif (Verkehrsverbund Schwarzwald-Baar-Heuberg)
 - WTV (Waldshuter Tarifverbund)
 - Landestarif Baden-Württemberg (BW-Tarif)
 - Baden-Württemberg-Ticket
 - Kombitarife mit Fanta5 (TGO Tarifverbund Ortenau, RVF Regio-Verkehrsverbund Freiburg, RVL Verkehrsverbund Lörrach, WTV Waldshuter Tarifverbund)
 - Deutschlandticket einschließlich vorhandener Untergattungen bzw. rabattierter Varianten (z. B. D-Ticket JugendBW)

8 Haltestellenwesen

1. Das Verkehrsunternehmen hat in Abstimmung mit dem Aufgabenträger und der jeweils betroffenen Stadt/Gemeinde dafür Sorge zu tragen, dass die im öffentlichen Linienverkehr allgemein erforderlichen Haltestellen nach den gesetzlichen Vorschriften eingerichtet, gewartet, unterhalten und gereinigt werden. Dabei ist das Verkehrsunternehmen verpflichtet, insbesondere die verbundeinheitliche Fahrgastinformation entsprechend den Regelungen des Verkehrsverbundes und des Aufgabenträgers fristgerecht und ordnungsgemäß zu unterhalten. Das Material wird vom Aufgabenträger zentral beschafft und zur Verfügung gestellt.
2. Das Verkehrsunternehmen trägt Sorge für die Einhaltung folgender Anforderungen:
 - Kennzeichnung mit Haltestellennamen, Linienziel, Liniennummer, Verbund-Signet, Landkreis-Logo, Stadt-Logo bzw. Stadtbus-Logo
 - Anbringung von ausreichend dimensionierten Fahrplan- und Informationskästen am Haltestellenmast oder dem Fahrgastunterstand,
 - Aushang des jeweiligen aktuellen Fahrplans mit Linienverlauf, Aushang der Tarifinformationen und eines Umgebungsplans gemäß Nahverkehrsplan
 - unverzügliche Beseitigung von Schäden,
 - bei Entfall bzw. Verlegung einer Haltestelle müssen entsprechende Informationen ausgehängt werden.
3. Das Aufstellen, der Unterhalt und das Reinigen von Fahrgastunterständen und deren Umfeld obliegen den Gemeinden. Ebenso das Räumen und Streuen im Bereich von Haltestellen im Winter. Bei gemeinsam benutzten Haltestellen werden Name, die Zuständigkeit und die Verteilung der entstehenden Lasten im Einvernehmen zwischen den beteiligten Verkehrsunternehmen festgelegt. Bei Bedarf oder fehlendem Einvernehmen entscheidet die Verbundgesellschaft.
4. Das Verkehrsunternehmen stellt durch regelmäßige Kontrollen sicher, dass die Haltestelleneinrichtungen benutzbar sind. Festgestellte Schäden oder sonstige Mängel sind zu beheben bzw. an die zuständige Gemeinde zu melden.

9 Anforderungen an die Betriebsdurchführung

9.1 Betriebsleitstelle / Disponent und Notfallnummer

1. Während der Zeiten, zu denen Fahrleistungen erbracht werden, sowie jeweils
 - 10 Minuten vor Beginn der ersten im Fahrplan veröffentlichten Fahrt (inkl. Rufbus-Fahrten) und
 - 30 Minuten nach Ende letzten Fahrt inkl. Rufbusfahrten (bzw. im Falle des Vorliegens einer Betriebsstörung, so lange bis der Betriebsstörung vollumfänglich abgeholfen wurde) eines Betriebstags, muss die unverzügliche Erreichbarkeit eines verantwortlichen Disponenten oder einer Betriebsleitstelle des Verkehrsunternehmens gewährleistet sein.
2. Die Aufgabe des Disponenten / der Betriebsleitstelle besteht in der Gewährleistung des ordnungsgemäßen Fahrbetriebes. Der zuständige Disponent / die Betriebsleitstelle ist insbesondere dafür verantwortlich, dass bei Betriebsstörungen oder Anschlussversäumnissen unverzüglich
 - die erforderlichen Abhilfemaßnahmen eingeleitet werden,
 - die notwendigen Entscheidungen und Maßnahmen zur Weiterbeförderung der Fahrgäste getroffen werden,
 - das Fahrpersonal aller betroffenen Fahrleistungen über das Vorliegen der Betriebsstörung informiert wird.
3. Das Verkehrsunternehmen stellt dazu sicher, dass der zuständige Disponent bzw. die Betriebsleitstelle im Falle von Betriebsstörungen und bei Anschlussversäumnissen sowie bei Notfällen aller Art telefonisch innerhalb von maximal fünf Minuten erreichbar ist.
4. Für Fahrgäste richtet das Verkehrsunternehmen eine Störfall-Nummer ein. Über diese Nummer ist es zu dem für Telefonate ins Festnetz üblichen normalen Telefentarif durch die von der Betriebsstörung betroffenen Fahrgäste erreichbar. Die Erreichbarkeit ist entsprechend der Vorgaben von Absatz 1 und 3 zu gewährleisten. Diese Nummer wird an den Haltestellen-Aushängen veröffentlicht.
5. Die Verwendung von Mehrwert-Nummern und anderen Nummern mit erhöhtem Tarif ist nicht zulässig. Eine Anruf-Weiterleitung auf Mobiltelefon ist zulässig, sofern dies für den Anrufer nicht zu erhöhten Telefon-Gebühren und nicht zu nennenswerten zeitlichen Verzögerungen führt.

9.2 Umgang mit Betriebsstörungen

9.2.1 Gewöhnliche Betriebsstörungen

1. Als gewöhnliche Betriebsstörungen im Sinne dieser Leistungsbeschreibung gelten alle Ereignisse, mit deren gelegentlichem Eintreten im Betriebsalltag stets zu rechnen ist und denen der Verkehrsunternehmen durch angemessene Reservehaltung unverzüglich abhelfen muss. Dies umfasst insbesondere Betriebsstörungen aufgrund von:
 - plötzlich auftretenden Schäden am Fahrzeug (bspw. Motorschaden, Türstörung ...)
 - Unfall oder Panne des Fahrzeugs
 - kurzfristigem Ausfall von Fahrpersonal

- plötzlicher Erkrankung von Fahrgästen (Einsatz von Rettungskräften/Arzt am Fahrzeug)
 - Verkehrsbehinderungen bspw. infolge von Unfällen und den Einsätzen von Rettungsdiensten, Feuerwehren und Polizei
 - Fehlhandlungen des Fahr- und Betriebspersonals (bspw. zu frühes Abfahren, Abweichung vom vorgesehenen Linienweg)
 - Dispositionsfehlern (Fahrzeug bzw. Fahrer ist nicht zur Stelle)
 - Anschlussversäumnis (vgl. Kap. 9.4)
 - Abwarten von Anschlüssen mit größeren Verspätungen
2. Das Verkehrsunternehmen ist dazu verpflichtet durch eine angemessene Reservehaltung dafür Vorsorge zu treffen, dass er im Falle einer gewöhnlichen Betriebsstörung dieser unverzüglich abhelfen kann.

9.2.2 Straßensperrungen und Umleitungen

Außerhalb des Einflussbereiches des Verkehrsunternehmens liegen vorübergehende Straßensperrungen und Umleitungen, sowie deren Folgewirkungen wie Verkehrsbehinderungen und Stauungen auf dem verbleibenden Straßennetz.

Es wird dabei zwischen absehbaren und unabsehbaren Ereignissen unterschieden.

1. Absehbare Ereignisse

Absehbare Ereignisse liegen, insbesondere in Folge von

- Baumaßnahmen im öffentlichen Straßenraum,
 - Sportveranstaltungen,
 - angemeldeten Demonstrationen,
 - Festveranstaltungen,
 - sonstigen angekündigten verkehrspolizeilichen Anordnungen
- vor.

2. Bei Straßensperrungen infolge von absehbaren Ereignissen gilt:

- Das Verkehrsunternehmen passt rechtzeitig das Betriebsprogramm an und erarbeitet in Abstimmung mit dem Aufgabenträger geeignete Lösungsvorschläge zur (weitgehenden) Aufrechterhaltung des Fahrplans.
- Das Verkehrsunternehmen informiert das Fahrpersonal rechtzeitig vor dem Eintritt der Betriebsstörung über deren Art und Umfang sowie über etwaige Folgemaßnahmen.

3. Unvorhersehbare Ereignisse

Hier handelt es sich um Umleitungen und Straßensperrungen insbesondere in Folge von

- Einsätzen von Feuerwehren, Rettungsdiensten und Bergungskräften,
- Unwettern wie Starkregen, Hagelschlag, Sturm und Orkan,
- Folgewirkungen von Unwetterereignissen, wie umgestürzte Bäume, Hangrutsch, vereiste Fahrbahnen und Hochwasser,
- plötzlichem Einbruch winterlicher Witterung mit starkem Schneefall, starker Straßenglätte oder Schneeverwehungen (bis zur Abhilfe durch Räum- und Streudienste der zuständigen Straßenverwaltungen),

- ungewöhnlich hohem Verkehrsaufkommen mit umfangreichen und über 60 Minuten andauernden Verkehrsstauungen,
- unangemeldeten Demonstrationen,
- sonstigen kurzfristigen verkehrspolizeilichen Anordnungen.

Unvorhergesehen sind auch angemeldete/geplante Ereignisse, sofern der Planungsvorlauf weniger als 6 Stunden beträgt.

4. Auch den aus unvorhersehbaren Ereignissen resultierenden Betriebsstörungen muss das Verkehrsunternehmen durch eine angemessene Ersatzbedienung unverzüglich abhelfen. Dabei gelten folgende Maßgaben:

- Bei Straßensperrungen infolge unvorhersehbarer Ereignisse ist das Verkehrsunternehmen ist von der Pflicht, die Verkehrsleistung auf nicht-befahrbaren Streckenabschnitten zu erbringen, befreit.
- Das Verkehrsunternehmen hat aber (in Abstimmung mit dem Aufgabenträger) eine hilfsweise Bedienung auf den weiterhin erreichbaren Streckenabschnitten sicherzustellen, auch wenn diese nur über weiträumige Umleitungen erreichbar sein sollten (Notbedienung).
- Für die Notbedienung gilt:
 - Als maximal zumutbar gilt ein Umweg von bis zu 10 Kilometern je Fahrt.
 - Der geltende Fahrplan ist soweit als möglich sicherzustellen.
 - Ein Abfahren an Haltestellen vor der planmäßigen Abfahrtszeit ist unzulässig.
- Sofern sich zum Zeitpunkt des Abbruchs des Fahrbetriebes Fahrgäste im Wagen und an Haltestellen befinden, hat das Fahr- und Betriebspersonal dafür Sorge zu tragen, dass diese durch die Aufgabe der Weiterbeförderung keiner Gefährdung ausgesetzt sind. Das Fahr- und Betriebspersonal trägt dafür Sorge, dass schutzbedürftige Personen (insbesondere Minderjährige) bis zur Wiederaufnahme des Fahrbetriebes an einem sicheren und wettergeschützten Ort untergebracht werden (Mitnahme zum Betriebshof, Verbleib auf dem Fahrzeug, Übergabe an Polizeistation). Den betroffenen Personen ist die Möglichkeit zu geben, über Mobiltelefon oder über die Leitstelle des Verkehrsunternehmens Kontakt mit Angehörigen aufzunehmen.
- Der fahrplanmäßige Betrieb ist unverzüglich nach Entfallen der Betriebsstörung wieder aufzunehmen. Sofern auf Abschnitten keine Notbedienung stattfinden konnte, ist unverzüglich eine Ersatzbeförderung der betroffenen Fahrgäste in diesen Abschnitten sicherzustellen.

9.2.3 Außergewöhnliche Betriebsstörungen

1. Außergewöhnliche Betriebsstörungen resultieren aus außergewöhnlichen Ereignissen, die das Verkehrsunternehmen nicht abwenden und für die er keine Vorsorge treffen kann. Dies liegt insbesondere in den folgenden Fällen vor:
- Folgen von Unwetterereignissen, die den gesamten oder einen wesentlichen Teil der zu erbringenden Leistungen betreffen;
 - Katastrophenfall gemäß Katastrophenschutzgesetz,
 - Sabotage oder Terrorakte,
 - allgemeine Streiks und Aussperrungen,

- epidemische Erkrankung des Fahrpersonales in großem Ausmaß,
 - unabwendbarer, plötzlicher Untergang der notwendigen Betriebsmittel in großem Ausmaß, etwa durch Brand, Wasserschaden, Graffiti etc.
2. Bei außergewöhnlichen Betriebsstörungen gilt:
- Das Verkehrsunternehmen ist von der Pflicht, die Verkehrsleistung zu erbringen, befreit, soweit durch das Einwirken des außergewöhnlichen Ereignisses die Unmöglichkeit der Leistungserfüllung bewirkt wird.
 - Soweit nur Teile des Verkehrsnetzes oder der Betriebsmittel betroffen sind, gelten die Regelungen nach Kap. 9.2.2 im Rahmen der dem Verkehrsunternehmen verbliebenen Möglichkeiten weiter (Pflicht, eine Notbedienung durchzuführen).

9.3 Berichts- und Meldepflichten

9.3.1 Sofortmeldungen zu besonderen Vorkommnissen

1. Das Verkehrsunternehmen unterrichtet den Aufgabenträger unverzüglich per E-Mail über:
 - die (beabsichtigte) kurzfristige Einstellung der Verkehrsbedienung im gesamten Verkehrsgebiet, in Teilnetzen, auf einzelnen Linien oder Streckenabschnitten aufgrund akuter Gefährdungslagen (bspw. aufgrund von Eisregen, starkem Schneefall, Orkan) oder anderer außergewöhnlicher Ereignisse gemäß Kapitel 9.2.3.
 - Betriebsvorkommnisse, die öffentliches Aufsehen erregen können, insbesondere
 - Unfälle, in die ein Fahrzeug des vertragsgegenständlichen Verkehrs verwickelt ist
 - Auffällige Schadensereignisse, wie
 - aufsehenerregende Fahrzeugpannen oder Beinahe-Unfälle auf Fahrgastfahrten (insbesondere bei stark mit Schulkindern besetzten Fahrten)
 - Fahrzeugbrand oder mutmaßlicher Brand, insbesondere wenn die Fahrgäste vorsorglich evakuiert wurden
 - Rauch und Qualm-Entwicklung
 - Austritt von Treib- und Betriebsstoffen
 - Liegegebliebene Fahrzeuge des vertragsgegenständlichen Verkehrs, die in auffälliger Weise im Straßenraum oder am Straßenrand abgestellt wurden.
 - Fahrtausfälle und Umleitungen wegen Straßensperrungen, Einsätzen von Rettungskräften und Feuerwehren
 - Betriebsstörungen, welche stark frequentierte und wichtige Verbindungen der Schülerbeförderung betreffen
 - weitere gravierende Vorkommnisse, wie Belästigung von Fahrgästen und Übergriffe, eskalierende Konflikte oder Tötlichkeiten im oder beim Fahrzeug.
2. Die Meldungen enthalten mindestens folgende Angaben:
 - Betroffene Linie(n) bzw. Fahrt(en), Haltestelle(n) oder Streckenabschnitt(e)
 - Beginn (Uhrzeit), (voraussichtliche) Dauer und Grund
 - Angaben zu den ergriffenen Maßnahmen, eingerichteten Notbedienungen und durchgeführte Ersatzbeförderungen.

9.4 Regelungen zu den Anschlüssen

9.4.1 Anschlusspunkte

Für den Aufgabenträger ist die Sicherstellung von Anschlüssen ein wesentliches Qualitätskriterium. Der Aufgabenträger hat daher im Nahverkehrsplan 2017 in Kapitel 4 vorzusehende Anschlussbeziehungen festgelegt. An diesen Anschlusspunkten besteht für das Verkehrsunternehmen die Pflicht zur Anschlusssicherung.

9.4.2 Anschlusssicherung

Im Falle von Verspätungen sind die Anschlüsse im Rahmen der im Folgenden dargestellten Regelungen sicherzustellen.

1. **Wartezeitregelung**
Auf verspätete Zubringerfahrten ist zu warten; die Wartezeit beträgt
 - bis zu 5,0 Minuten bzw.
 - mindestens 15,0 Minuten bei der letzten Fahrtmöglichkeit des Betriebstagessofern vom Aufgabenträger für die betreffende Verbindung nichts anderes angeordnet wird.
2. Besteht bereits Sichtkontakt vom/zum Zubringerfahrzeug, so ist auf etwaig umsteigende Fahrgäste zu warten, auch wenn dadurch die angegebene maximale Wartezeit überschritten wird (kein Abfahren „vor der Nase“ der Fahrgäste).
3. Bei Verspätungen, die dazu führen, dass Anschlüsse nicht rechtzeitig erreicht werden, ist vom Fahrpersonal des verspäteten Zubringerfahrzeugs über Mikrofon und Lautsprecher bei den Fahrgästen nachzufragen, ob Fahrgäste im Bus einen Anschluss benötigen. die folgenden Handlungen vorzunehmen:
4. Sollte der Anschluss von einem Fahrgast benötigt werden, so ist die Betriebsleitstelle / der diensthabende Disponent über die Verspätung und die bestehende Anschlussgefährdung zu unterrichten.
5. Das Fahrpersonal gibt die von der Betriebsleitstelle / dem diensthabenden Disponenten erhaltenen aktuellen Informationen zur Weiterbeförderung/ Ersatzbeförderung der von (drohendem) Anschlussverlust betroffenen Fahrgäste unverzüglich an diese weiter (Durchsage über die Lautsprecheranlage).
6. Das Abbringerfahrzeug muss im Rahmen der für seine Fahrt gültigen Warte-zeitregelung auf den verspäteten Zubringer warten und den betroffenen Fahrgästen den Umstieg ermöglichen.
7. Kann das Abbringerfahrzeug im Rahmen der für seine Fahrt gültigen Warte-zeitregelung nicht länger warten, ist darüber unverzüglich die Betriebsleitstelle / der diensthabende Disponent zu informieren.
8. Der diensthabende Disponent / die Betriebsleitstelle entscheidet darüber, ob eine Sicherung des Anschlusses durch eine einmalige dispositive Verlängerung der Wartezeit des Anschlussfahrzeuges über das nach der Wartezeitregelung vorgesehene Maß hinaus erfolgt.

9. Der betroffene Fahrgast wird von der Betriebsleitstelle / dem Disponenten unverzüglich über das Fahrpersonal darüber informiert, auf welche Weise seine Weiterbeförderung sichergestellt wird.

9.4.3 Anschlusseraufnahme von Verkehrslinien anderer Betreiber

1. Auf verspätete Zubringerfahrten anderer Betreiber insbesondere des Bahnverkehrs ist zu warten; die Wartezeit beträgt
 - bis zu 5,0 Minuten bzw.
 - mind. 15,0 Minuten bei der letzten Fahrtmöglichkeit des Betriebstagessofern vom Aufgabenträger für die betreffende Verbindung nichts anderes angeordnet wird.
2. Besteht bereits Sichtkontakt vom/zum Zubringerfahrzeug, so ist unter Berücksichtigung des erforderlichen Umsteigeweges auf etwaig umsteigende Fahrgäste zu warten, auch wenn dadurch die angegebene maximale Wartezeit überschritten wird (kein Abfahren „vor der Nase“ der Fahrgäste).
3. Das Fahrpersonal informiert sich dazu unmittelbar vor seiner fahrplanmäßigen Abfahrt am Anschlusspunkt aktiv über etwaig vorliegende Verspätungen der externen Bus- und/oder Bahn-Linien, von denen Anschlüsse bestehen. Es nutzt dazu die bestehende Möglichkeit zur Information über die aktuelle Verspätungslage auf den Anschlusslinien über örtliche Displays oder – sofern/sobald die entsprechende Funktionalität verfügbar ist – das beigelegte Bordrechnersystem.
4. Kann trotz Wartens gemäß den Vorgaben in Absatz 1 der Anschluss im Rahmen der geltenden Wartezeitregelung nicht sichergestellt werden, so ist darüber unverzüglich die Betriebsleitstelle / der diensthabende Disponent zu informieren. Diese(r) entscheidet dann, ob den betroffenen Fahrgästen aus Kulanzgründen oder aufgrund der Einführung einer vom Verbund ausgesprochenen, über Kap. 9.4 hinausgehenden Kundengarantie eine (kostenlose) Beförderung mit Taxi- oder Mietwagen zum Fahrziel angeboten wird, wobei der Verbund die damit verbundenen Kosten zu tragen hat.
5. Kommt es hingegen aus Gründen, die das Verkehrsunternehmen zu vertreten hat, zum Anschluss-Versäumnis, so ist das Verkehrsunternehmen dazu verpflichtet, für die betroffenen Fahrgäste auf seine eigenen Kosten eine Ersatzbeförderung nach Maßgabe von Kap. 9.2.1 innerhalb der dort genannten Frist zu gewährleisten.

9.5 Schulbustraining

Der Verkehrsunternehmer führt an im Bedienungsgebiet (d. h. auf den Gemarkungen einer durch den gegenständlichen Verkehr bedienten Stadt/Gemeinde) gelegenen Schulen in Abstimmung mit dem Aufgabenträger Bus-Sicherheitstrainings für Schüler durch (Busschule). Das Training richtet sich vorwiegend an Schüler weiterführender Schulen (Klasse 5) und beinhaltet Schulungsthemen wie das Verhalten an der Haltestelle und im Bus. Das Training hat pro Schulklasse eine Unterrichtsstunde zu betragen. Der jährliche Schulungsumfang bemisst sich auf bis zu 20 Schulstunden. Zur jedem Schulungstermin ist je ein 12m-Linienbus

mit Fahrer, der die Schulung durchführt, einzusetzen. Ein Leitfaden für ein erfolgreiches Schulbustraining kann über den WBO bezogen werden.

9.6 Erhebungen und Zählungen

1. Der Aufgabenträger ist jederzeit berechtigt, Verkehrszählungen und Fahrgastbefragungen in den Fahrzeugen durchzuführen. Das Verkehrsunternehmen gewährt dem Erhebungspersonal jederzeit entgeltfreien Zugang zu seinen Fahrzeugen. Vorbereitung und Durchführung der Erhebung ist durch Offenlegung der dazu notwendigen Daten (z.B. Wageneinsätze) und die entgeltfreie Mitnahme von Erhebungspersonal (auch auf Umsetz-, Ausrück- und Einfahrten) zu unterstützen.
2. Des Weiteren kann Bedarf für Zählungen bestehen, die durch das Verkehrsunternehmen (i.d.R. durch das Fahrpersonal) durchgeführt werden sollen. Hier sind die Zählungen entsprechend den Bedarfen (z.B. aufgrund von Beschwerden oder bevorstehenden Baustellen) und nach Absprache mit dem Aufgabenträger eigenständig vom Verkehrsunternehmen durchzuführen.
3. Durch die Nutzung Automatischer Fahrgastzählsysteme soll künftig der Aufwand für manuelle Zählungen verringert werden. Es ist daher notwendig, dass der Verkehrsunternehmer den Einbau, Betrieb und die Wartung der Geräte unterstützt. Es wird daher erforderlich sein, die Fahrzeuge für die o.g. Tätigkeiten nach Absprache mit dem Auftraggeber zur Verfügung zu stellen und die Tätigkeiten zu unterstützen.

9.7 Rufbuszentrale

1. Für die Rufbusverkehre des Schwarzwald-Baar-Kreises hat sich das Verkehrsunternehmen an die einheitliche Rufbuszentrale anzuschließen.
2. In der Rufbuszentrale werden die Fahrtwünsche telefonisch entgegengenommen und zusammen mit den Buchungen der Fahrgast-App „Ruf Move“ erfasst. Die einzelnen Buchungen werden gebündelt und den im Fahrplan vorgesehenen Fahrten zugeordnet. Nach Ablauf der Voranmeldezeit werden die Fahraufträge mit allen nötigen Informationen von der Rufbuszentrale direkt auf das Tablet an den entsprechenden Fahrer übermittelt. Die Steuerung des Auftragsversands läuft über die den Fahrten zugeordneten Diensten.
3. Es ist daher eine Offenlegung der Rufbus-Dienste erforderlich.
4. Entsprechende Tablets mit Ortungsfunktion für den Auftragsempfang sind vom Verkehrsunternehmen in ausreichender Anzahl vorzuhalten.

10 Erreichbarkeit und Kommunikation

10.1 Kommunikationskanäle

Das Verkehrsunternehmen hat mindestens folgende Erreichbarkeiten für Fahrgäste und den Aufgabenträger auf den folgenden Kommunikationskanälen zu gewährleisten und weist dieses dem Aufgabenträger auf Verlangen durch geeignete Anwesenheits- oder Erreichbarkeitsnachweise (Stundenaufzeichnungen) der mit der Wahrnehmung der genannten Aufgaben beauftragten Mitarbeiter nach:

1. Fernmündlich per Telefon:
Einrichtung einer Hotline zur Fahrgastinformation mit folgender Erreichbarkeit zum Festnetztarif (keine Sondernummer):
 - Montag bis Freitag an Werktagen
 - von 8 bis 16 Uhr
2. Persönlich in einer Niederlassung im Umkreis von 20 km Luftlinienentfernung zu einer Haltestelle des Linienbündels:
 - Montag bis Freitag an Werktagen
 - von 8 bis 16 Uhr

In der Niederlassung muss es mindestens zu den genannten Zeiten gewährleistet sein, dass dort Fundsachen abgeholt werden können.

3. Schriftlich per E-Mail und postalisch
Zum Austausch von Informationen, insbesondere in den Bereichen Beschwerdemanagement, Tarif, Verkauf und Fahrplaninformationen müssen die für die betreffenden Aufgabenbereiche verantwortlichen Ansprechpartner beim Verkehrsunternehmen über eine E-Mail-Adresse für die Kunden und den Aufgabenträger erreichbar sein und das Verkehrsunternehmen über einen Internetzugang verfügen.

10.2 Beschwerdemanagement

1. Die Annahme und Bearbeitung von Beschwerden liegt im Verantwortungsbereich des Verkehrsverbunds Schwarzwald-Baar-Heuberg.
2. Das Verkehrsunternehmen unterstützt den Verbund bei der Aufnahme und Beantwortung von Beschwerden.
3. Das Verkehrsunternehmen wird vom Verbund jeweils innerhalb von zwei Arbeitstagen über bei ihm eingegangenen Beschwerden in Kenntnis gesetzt und zu einer schriftlichen Stellungnahme dazu aufgefordert.
4. Die schriftliche Stellungnahme ist innerhalb von 4 Werktagen zu erarbeiten und an den Verbund zu liefern. Der Aufgabenträger ist davon in Kenntnis zu setzen. Ist für die Bearbeitung im Ausnahmefall ein längerer Zeitraum notwendig, ist dem Aufgabenträger ein Zwischenbescheid mit Erläuterung des Verzögerungsgrundes zu geben. Die Frist zur Vorlage der schriftlichen Stellungnahme kann dabei maximal auf 14 Werktage verlängert werden.

5. Liegt nach Ablauf von vier Werktagen bzw. der gegebenenfalls verlängerten Frist gemäß Absatz 4 noch keine schriftliche Stellungnahme des Verkehrsunternehmens vor, wird dieser an die umgehende Bearbeitung erinnert.
6. Der Aufgabenträger ist vom Verbund über die eingegangenen Beschwerden und deren Bearbeitung zu informieren.

10.3 Fundsachen

1. Die Behandlung von Fundsachen richtet sich nach § 11 BOKraft.
2. Neben der Abholmöglichkeit in der Niederlassung hat das Verkehrsunternehmen die einmalige kostenlose Möglichkeit der Aushändigung in einer bestimmten Fahrt mit einem Vorlauf von 2 Werktagen durch das Fahrpersonal sicherzustellen. Auch die sofortige Rückgabe von Fundsachen durch das Fahrpersonal ist möglich, soweit sich der Verlierer eindeutig als die Person ausweisen kann, der die Fundsache gehört. In diesen Fällen ist eine schriftliche Bestätigung des Empfangs erforderlich.
3. Es ist zu gewährleisten, dass die Fundsache noch bis 6 Wochen nach Verlust in der Niederlassung gem. Kap. 10.1 Buchstabe b nach telefonischer Voranmeldung abgeholt werden kann.

10.4 Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

1. Das Marketing und die Öffentlichkeitsarbeit für den Verkehr ist grundsätzlich Sache des Verbunds. Hierbei führen der Landkreis sowie der VV SBH Maßnahmen zur Werbung und Marketing in gegenseitiger Abstimmung durch.
2. Zusätzliche Fahrgastinformationen, die vom Verkehrsunternehmen herausgegeben werden, sind inhaltlich und gestalterisch mit dem Aufgabenträger abzustimmen.
3. Das Verkehrsunternehmen wirkt bei Marketingmaßnahmen des Verbunds mit:
 - fristgerechte Bereitstellung von Fahrplandaten (z.B. für Informationskanäle des Verbunds und die elektronische Fahrplanauskunft)
 - fristgerechte Bereitstellung von erforderlichen betrieblichen Informationen und Vorlagen (bspw. Firmenlogo).
 - Aushang/Auslage von Werbeinformationen in den Fahrzeugen und im Kundenbüro.
4. Über Fahrpläne und Fahrplanänderungen informieren das Verkehrsunternehmen und der Verbund gemeinsam durch Online- und Printmedien. Bei Veranstaltungen, Sonderverkehren, Baumaßnahmen usw. können Sonderfahrpläne erforderlich werden, die im Falle einer eigenwirtschaftlichen Verkehrserbringung das Verkehrsunternehmen erstellt.
5. Die Verkehrsunternehmen sind verpflichtet, Tarif- und Fahrplaninformationen sowie Informationen zu Fahrplanänderungen an den Haltestellen anzubringen und zu aktualisieren.

10.5 Fahrplananweisungen, Tarif- und Vertriebsanweisungen

Das Verkehrsunternehmen hat die vom Aufgabenträger bzw. Verkehrsverbund herausgegebenen Fahrplananweisungen (insbesondere zu Umleitungen, Streckensperrungen und Baustellen) und Tarif- und Vertriebsanweisungen unverzüglich an das eingesetzte Fahrpersonal weiterzuleiten.