

## Anforderungen an die Leistungserbringung

Bei der Abfassung dieser Leistungsanforderungen ist an einigen Stellen auf die gleichzeitige Nennung der männlichen und weiblichen Form verzichtet worden, um die Lesbarkeit zu gewährleisten.

### 1. Einleitung

Die Stadt Herne ist Aufgabenträgerin gem. § 3 Abs. 1 des Gesetzes über den öffentlichen Personennahverkehr in Nordrhein-Westfalen (ÖPNVG NRW) vom 7. März 1995 und gleichzeitig zuständige Behörde im Sinne der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 und beabsichtigt zur Aufrechterhaltung des fahrplanmäßigen Verkehrsangebotes sowie zur ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit Verkehrsleistungen im öffentlichen Personennahverkehr einen internen Betreiber mit der Erbringung von nachfolgend beschriebenen Gesamtleistungen im ÖSPV ab dem 1. Januar 2020 für 10 Jahre zu betrauen.

Darüber hinaus sind ferner ÖSPV-Leistungen im Kreis Recklinghausen und in den Städten Bochum und Dortmund zu erbringen.

Für die Betrauung sind neben dem Inhalt der Vorabbekanntmachung die Vorgaben der Richtlinie zur Finanzierung des ÖSPV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (Stand: 12.12.2014) [www.vrr.de/de/vrr/verbund/satzungen](http://www.vrr.de/de/vrr/verbund/satzungen) und die Nahverkehrspläne (NVP) der Stadt Herne, des Kreises Recklinghausen sowie der Städte Bochum und Dortmund zu beachten.

Die im Zusammenhang mit der Betrauung geltenden verbund- und/oder aufgabenträgerbedingten gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen ergeben sich aus den Anlagen

- 1 = Infrastrukturvorhaltung
- 2 = Verbund- und/oder aufgabenträgerbedingte Regie- und Vertriebsaufgaben
- 3 = Verbund- und/oder aufgabenträgerbedingte Fahrzeugqualitätsstandards

- 4a = Ungedeckte Mehrkosten nicht lukrativer Fahrten in Schwachverkehrszeiten
- 4b = Ungedeckte Mehrkosten bedingt durch sozialpolitische Verpflichtungen im Betriebsbereich

### **Mitgliedschaft im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR)**

Die Stadt Herne ist Mitglied des Zweckverbandes VRR, der sich für die operativen Leistungen der VRR AöR bedient. Die Verbandsmitglieder bilden eine Gruppe von Behörden im Sinne von Art. 2 Buchstabe b) VO (EG) Nr. 1370/2007.

Die Stadt Herne fordert von dem Betreiber den Abschluss des Verbundgrundvertrages [www.vrr.de/de/vrr/verbund/satzungen](http://www.vrr.de/de/vrr/verbund/satzungen) und des Einnahmenaufteilungsvertrages (in den Räumlichkeiten der VRR AöR, Augustastraße 1, 45879 Gelsenkirchen einsehbar). Der jetzige Betreiber ist dieser Forderung gefolgt. Dem entsprechend ist der Betreiber verpflichtet, bei der Erbringung der Verkehrsdienste die Tarife dieses Verkehrsverbundes und des Landes NRW (NRW-Tarif) und die Regelungen der Einnahmenaufteilung (Richtlinie zur Einnahmenaufteilung im VRR ab dem Jahr 2012, Stand: 27.06.2014 - [www.vrr.de/de/vrr/verbund/satzungen](http://www.vrr.de/de/vrr/verbund/satzungen)) anzuwenden. Darüber hinaus sind die allgemeinen Beförderungsbedingungen ([www.vrr.de](http://www.vrr.de)) und Richtlinien des VRR ([www.vrr.de/de/vrr/verbund/satzungen](http://www.vrr.de/de/vrr/verbund/satzungen)) zu beachten.

### **Mitgliedschaft in der Kooperation östliches Ruhrgebiet (KöR)**

Die Stadt Herne liegt in der Mitte des Ruhrgebiets, das einen polyzentrischen Raum darstellt. Er wird geprägt durch eine Vielzahl von Stadtgrenzen überschreitenden Linien, die von unterschiedlichen Verkehrsunternehmen betrieben werden.

Das Stadtgebiet Herne selbst wird derzeit neben der Straßenbahn Herne – Castrop-Rauxel GmbH (HCR) von der Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen AG (BOGESTRA) und der Vestischen Straßenbahnen GmbH (Vestische) bedient.

Die Stadt Herne hat ein besonderes Interesse daran, dass die technischen und kommunikativen Schnittstellen zum Kunden weitgehend einheitlich gestaltet sind, sowie die Gestaltung und Technik der Busse und Haltestellen aller sie bedienenden Verkehrsunternehmen gleichen Standards entsprechen. Als Beispiele sind das Intermodal Transport Control System (ITCS) und das Qualitätsmanagement zu nennen. Neben

den Rahmen- bzw. Richtlinienvorgaben des VRR sind zudem etwaige weitergehende Vereinbarungen in der KöR zu beachten.

## **Unterstützung des Aufgabenträgers**

Der Betreiber hat die Stadt Herne beratend in Fragen der Mobilität zu unterstützen und in dieser Funktion an Ausschusssitzungen, Podiumsdiskussionen, Workshops etc. teilzunehmen, soweit es von der Stadt Herne gewünscht ist.

Im Folgenden werden der Inhalt und der räumliche Geltungsbereich des öffentlichen Dienstleistungsauftrags näher beschrieben. Die nachfolgenden Angaben enthalten verbindliche Vorgaben für die Leistungserbringung, die während der gesamten Laufzeit der Betrauung – vorbehaltlich möglicher Leistungsänderungen nach Maßgabe der Leistungsänderungsklausel – von dem Betreiber umzusetzen sind.

## **2. Leistungsumfang und –qualität**

Die Stadt Herne betraut den Betreiber mit nachfolgend dargestellten Leistungen, die sich aus dem Betrieb der Linien ergeben. Änderungen, die sich aus neuen bzw. geänderten Genehmigungen nach dem PBefG ergeben, sind durch diesen Betrauungsbeschluss abgedeckt. Änderungen, die Auswirkungen auf die betraute Qualität oder die Erfüllung von Vorgaben der Nahverkehrspläne der o. g. Aufgabenträger haben, bedürfen der Zustimmung des jeweiligen Aufgabenträgers.

### **2.1 Leistungsangebot**

Das vorzuhaltende Leistungsangebot hat die Vorgaben der o. g. Nahverkehrspläne der Stadt Herne (<http://www.herne.de/Wirtschaft-und-Infrastruktur/Verkehr/oespv/>) und der mitbedienten Aufgabenträger bzw. ergänzender Ratsbeschlüsse abzudecken. Der Nahverkehrsplan der Stadt Herne besteht aus den Teilen A, B, C und F sowie der Ergänzung der 1. Fortschreibung (Teil A, Kapitel A 2). Die Buchstaben D und E sind derzeit unbesetzt.

Die Fahrpläne (Linienführungen, Takt und Lagen) orientieren sich am Bedarf sowie den örtlichen Verhältnissen. Dies gilt auch für die Anordnung und Lage der Haltestellen.

Zur Abdeckung des Fahrplanangebotes sind auf der Basis der aktuellen Fahrplan - Stände (21.08.2017) rund 3,900 Mio. Nutzkilometer zu erbringen. Auf die Aufgabenträger entfallen

Stadt Herne	3,425 Mio. Nutzwagenkilometer
Kreis Recklinghausen	0,365 Mio. Nutzwagenkilometer
Stadt Bochum	0,075 Mio. Nutzwagenkilometer
Stadt Dortmund	0,035 Mio. Nutzwagenkilometer

Das vorzuhaltende Leistungsangebot besteht aus 22 Buslinien, darunter 15 Stadtlinien, 4 Nachtexpresslinien (NE), 1 E-Wagen-Linie und 2 temporäre Linien während der Cranger Kirmes. Bei allen Linien ist die HCR derzeit alleiniger Konzessionär.

Eine Beschreibung des Leistungsangebotes und damit der Vorgaben der Nahverkehrspläne hinsichtlich der Haltestellen, Bedienungshäufigkeit und des Bedienungszeitraumes ist unter <http://www.herne.de/Wirtschaft-und-Infrastruktur/Verkehr/oespv/> in Form von Fahrplantabellen dargestellt. Die konkreten Linienführungen sind in den Linienplänen der jeweiligen Stadt abgebildet. Die Linienpläne für Herne und Castrop-Rauxel sind unter <http://www.herne.de/Wirtschaft-und-Infrastruktur/Verkehr/oespv/> abrufbar, die Liniennetzpläne für Bochum und Dortmund unter <http://www.vrr.de/de/fahrten/busundbahn/staedte>.

Informationen sind zusätzlich über die elektronische Fahrplanauskunft des VRR erhältlich [www.vrr.de](http://www.vrr.de).

Die aus der Fahrplanstruktur abzuleitende Anschlussystematik an allen wichtigen Anschlusspunkten (auch zwischen ÖSPV und SPNV) sowie die Abstimmung der Fahrplantakte von teilstreckenbezogenen sich ergänzenden Linien sind zu gewährleisten.

Das Leistungsangebot des derzeitigen Betreibers (Stand: 21.08.2017) ist in der nachfolgenden Tabelle dargestellt. Für die Linien liegen Konzessionen der Bezirksregierungen Arnsberg und Münster (für die Linien 341, 347 und 361) vor:

Linien-Nr.	Starthaltestelle	Zielhaltestelle	Linienlänge in km	Konzession endet	Fahrzeuggröße
303	Herne, Herne Bf	Herne, Wanne-Eickel Hbf	11,4	31.12.2019	Standard
311	Herne, Zechenring	Castrop-Rauxel, Castrop Münsterplatz	13,8	31.12.2019	Gelenk
312	Herne, Südpool	Herten, Wanne Waldfriedhof	16,0	31.12.2019	Standard
321	Herne, Herne Mitte	Bochum, Gerthe Mitte	12,5	31.12.2019	Standard
322	Herne, Herne Bf	Herne, Wanne-Eickel Hbf	7,5	30.07.2019	Gelenk
323	Herne, Knappenstr.	Bochum, Hiltrop Kirche	16,7	31.12.2019	Standard
324	Herne, Herne Bf	Castrop-Rauxel, Castrop Münsterplatz	10,9	31.12.2019	Standard
328	Herne, Wanne-Eickel Hbf	Herne, Schloßstr.	4,0	31.12.2019	Standard
329	Herne, Auf der Wenge	Herne, Schloßstr.	11,4	31.12.2019	Standard
333	Herne, Siedlung Eichenforst	Herne, Realschule Sodingen	7,8	31.12.2019	Standard / Gelenk
337	Herne, Vinckestr.	Herne, Feldkampstr.	7,1	31.12.2019	Standard
341	Castrop-Rauxel, Castrop Münsterplatz	Castrop-Rauxel, Schwerin Seniorenheim	6,9	31.12.2019	Standard
347	Castrop-Rauxel, Castrop Münsterplatz	Castrop-Rauxel, Ev. Krankenhaus	3,8	06.01.2018	Standard
351	Herne, Herne Mitte	Castrop-Rauxel, Castrop Münsterplatz	10,7	31.12.2019	Standard
361	Castrop-Rauxel, Castrop Münsterplatz	Dortmund, Mengede Markt	11,9	31.12.2018 x)	Standard
362	Herne, Siedlung Eichenforst	Herne, Wanne-Eickel Hbf	13,7	31.12.2019	Gelenk
367	Herne, Herne Bf	Bochum, Hiltrop Kirche	6,4	31.12.2019	Standard
NE31	Herne, Herne Bf	Herne, Herne Bf	15,2	31.12.2019	Standard
NE32	Herne, Herne Bf	Herne, Herne Bf	22,5	31.12.2019	Standard
NE33	Herne, Herne Bf	Herne, Herne Bf	16,5	31.12.2019	Standard
NE34	Herne, Wanne-Eickel Hbf	Herne, Wanne-Eickel Hbf	18,5	31.12.2019	Standard
P+R	Herne, Parkplatz Baukau	Herne, Veranstaltungsgelände Crange	3,7	31.07.2026	Standard

\*) Konzessionsantrag bis 31.12.2019 wird Anfang 2018 gestellt,

Daneben sind – je nach Bedarf – E-Wagen-Fahrten zur Abdeckung von Nachfragespitzen insbesondere in der Zeit von 07:00 Uhr bis 8:15 Uhr und 12:45 bis 15:30 Uhr

durchzuführen. Der aktuelle E-Wagen-Einsatz ist unter <http://www.herne.de/Wirtschaft-und-Infrastruktur/Verkehr/oespv/> dargestellt.

Nicht zuletzt aufgrund der demografischen Entwicklung können sich die Anzahl der E-Wagen und die zeitliche Lage der Nachfragespitzen verändern. Grundlage für die Festlegung des E-Wagen-Bedarfs sind Fahrgastzählungen, die für jeden E-Wagen jährlich im Zeitraum von November bis März (außerhalb der Ferienzeiten) durchzuführen sind. Darüber hinaus sind Zählungen durchzuführen, wenn Erkenntnisse über eine mögliche Diskrepanz zwischen Nachfrage und Angebot vorliegen. Dies gilt insbesondere zu Beginn eines neuen Schuljahres. Die Ergebnisse sind den Aufgabenträgern mitzuteilen. Ein E-Wagen-Einsatz ist bei mehrfacher Überschreitung des Spitzenwertes von 75 Fahrgästen (Standardbus) bzw. 105 Fahrgästen (Gelenkbus) im Verlauf einer Linienfahrt vorzunehmen.

Für die 11tägige Cranger Kirmes und weitere Veranstaltungen sind Sonderverkehre einzuplanen. Ebenfalls sind Mehrleistungen aufgrund von Umleitungen zu erbringen.

Das gesamte ÖSPV-Linienangebot ist während der Laufzeit der Betrauung dauerhaft zu erbringen bzw. einzuhalten. Der Betreiber hat Leistungsänderungen, die sich aus einer Fortschreibung der Nahverkehrspläne während der Laufzeit der bestehenden und zukünftigen Betrauung ergeben, verbindlich umzusetzen.

Bei Umsetzung des NVP Recklinghausen könnten auf den Betreiber ab dem Jahre 2018 Mehrleistungen zukommen. Die mit Umsetzung des NVP Herne zum 21.08.2017 erfolgte stündliche Durchbindung der Linie 351 nach Castrop-Rauxel wird ggfls. auf einen 30´-Takt verdichtet. Bei Realisierung dieser Option entstünde für das Unternehmen eine jährliche Mehrleistung von rund 24.000 km im Kreis Recklinghausen.

Die Fortschreibung des NVP Bochum aus dem Jahre 2009 soll nach derzeitigem Kenntnisstand im Dezember 2017 dem Rat der Stadt Bochum zur Beschlussfassung vorgelegt werden. Leistungsbezogen sieht der Entwurf für den derzeitigen Betreiber bis Dezember 2019 keine Veränderungen vor. Dann sind jedoch im Zusammenhang

mit der Umstellung des S-Bahn-Taktes Änderungen denkbar, die zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht dargestellt werden können.

## **2.2 Vergabe von Unteraufträgen**

Die Vergabe von Unteraufträgen ist auf 17,24 % der betrauten öffentlichen Verkehrsleistungen, gemessen an der Zahl der Nutzwagenkilometer, zu beschränken. Derzeit liegt der Anteil bei ca. 6,4 %.

## **2.3 Anforderungen an das Fahrpersonal**

Aus Sicherheitsgründen legt die Stadt Herne großen Wert darauf, dass ausschließlich geeignetes Fahrpersonal zum Einsatz kommt.

### **2.3.1 Allgemeine Anforderungen**

Das Fahrpersonal muss über sichere deutsche Sprachkenntnisse in Wort und Schrift verfügen, die die erforderliche Kommunikation mit den Kunden und der Leitstelle gewährleisten. Darüber hinaus sind umfassende Kenntnisse der zur Erfüllung der Aufgaben notwendigen Beförderungs- und Tarifbestimmungen erforderlich. Es wird erwartet, dass das Fahrpersonal sich im Bedienungsgebiet (Liniennetz und Leistungsangebot) einschließlich der Fahrtstrecken anderer Verkehrsunternehmen gut auskennt. Der Fahrplan ist - soweit es die Verkehrslage zulässt – einzuhalten. Verfrühte Abfahrten von Haltestellen sind unzulässig.

Die gesetzlich vorgeschriebenen Lenk- und Ruhezeiten sind einzuhalten.

Der Besitz des Führerscheins der Klasse D, einer gültigen Erlaubnis zur Fahrgastbeförderung sowie die notwendigen Nachweise nach dem Berufskraftfahrer-Qualifikationsgesetz (BKrFQG) sind Pflicht. Die Einhaltung der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft), der Dienstanweisungen und die durchzuführenden Überwachungsmaßnahmen sind zu dokumentieren. Es ist hierfür eine Verkehrsaufsicht vorzuhalten, die alle Überwachungen (min-

destens 2 pro Jahr und Fahrer, i.d.R. aber  $\geq 5$  Beobachtungen pro Jahr und Fahrer) durchführt.

Im Rahmen der Einnahmensicherung wird vorausgesetzt, dass die erforderliche Verkaufskompetenz vorliegt.

Durch regelmäßige Fahrerschulungen ist sicherzustellen, dass sowohl die betrieblichen Aspekte wie Kenntnis der Fahrzeug- und Vertriebstechnik, der örtlichen Gegebenheiten bzw. der räumlichen Situation und des allgemeinen Verhaltens im Straßenverkehr sowie von Sicherheitsfragen, aber auch die Belange der Kundeninformation ständig geübt und bewusst gemacht werden. Die Schulungsräume und ihre technische Ausstattung müssen den heute geltenden Anforderungen an Aus- und Weiterbildungseinrichtungen entsprechen.

Durch Schulungen und begleitende Maßnahmen (z.B. Prämiensystem) ist sicherzustellen, dass das in den Bussen verbaute Telematik-System (RIBAS-Informationssystem) effizient genutzt wird und zu entsprechenden Kraftstoffeinsparungen führt. Hierzu gehört auch das Anleiten des Fahrpersonals zu einer umsichtigen und vorausschauenden Fahrweise.

Einen besonderen Schwerpunkt bei den Schulungen bilden geeignete Deeskalationsübungen.

### **2.3.2 Weitere Anforderungen an das Fahrpersonal sind:**

- eine ökonomische und vorausschauende Fahrweise,
- kundenorientiertes Verhalten, welches sich durch freundliches, kompetentes und hilfsbereites Auftreten sowie durch richtige und zielgerichtete Auskünfte gegenüber dem Kunden bemerkbar macht,
- Durchsagen im Fahrzeug von Haltestellen oder Sonderinformationen bei Betriebsstörungen,
- Förderung eines geordneten Betriebsablaufes durch pünktlichen Dienstbeginn und pünktliche Ausfahrten,
- Tragen von angemessener Kleidung, die ein gepflegtes und möglichst einheitliches Erscheinungsbild sicherstellt,



- Anschlüsse an definierten Anschlusspunkten sind einzuhalten, wobei die Vorgaben des Rechnergesteuerten Betriebsleitsystems (RBL/ITCS) und die Anweisungen der Leitstelle zu berücksichtigen sind,
- die unverzügliche Weiterleitung von zur Kenntnis genommenen Störungen im Fahrbetrieb und an Anlagen des Betreibers sowie die unverzügliche Mitteilung an die Leitstelle, wenn auf Grund von Kapazitätsengpässen an Haltestellen Kunden nicht befördert werden können,
- die Unterstützung sämtlicher Angebote und Aktivitäten des Betreibers,
- die zeitnahe und regelmäßige Abrechnung der Fahrgeldeinnahmen,
- das geschulte Verhalten bei Extremereignissen (z. B. Fahrzeugbrand, Übergriffe im Fahrzeug etc.),
- die Mithilfe bei der Erfassung von Fahrgastzahlen und die Unterstützung der Arbeit des Zählpersonals, der Fahrausweisprüfer sowie der Verkehrsaufsicht

Fahrer der zum Einsatz kommenden Auftragsunternehmen unterliegen (soweit diese Leistungsanforderungen nichts anderes bestimmen) den gleichen Pflichten.

### **Maßnahmen seitens des Betreibers für das Fahrpersonal**

Die medizinische Betreuung des Fahrpersonals ist durch einen Betriebsarzt sicherzustellen. Die Mitarbeiter sind über das betriebliche Eingliederungs- und Gesundheitsmanagement zu begleiten.

### **3. Qualitätsstandards**

Der Betreiber hat für die Planung und Erbringung des ÖSPV-Verkehrsangebotes sowie die Bereitstellung, Wartung und Instandhaltung der Fahrzeuge und der Infrastruktur nachweislich ein Qualitätsmanagementsystem auf Basis des Regelwerks „KÖR-Qualitätsstandards, Stand 20.10.2016“ anzuwenden (<http://www.herne.de/Wirtschaft-und-Infrastruktur/Verkehr/oespv/>).

Grundlage ist jeweils die DIN EN 13816 (CEN/TC „Transport - Logistik und Dienstleistungen“). Die Messung der Dienstleistungsqualität kann über sog. Testkundenverfahren (Mystery Shopping Surveys oder MSS) oder über die Analyse von konkreten

Leistungsdaten (Direct Performance Measures oder DPM) erfolgen („objektive Messung“).

Die Stadt Herne plant, entsprechende Qualitätsvereinbarungen in die Fortschreibung des Nahverkehrsplans aufzunehmen.

Das Testkundenverfahren MSS ist in einem etwa zweijährigen Turnus, das Verfahren der Analyse konkreter Leistungsdaten DPM jährlich, durchzuführen.

**Folgende Zielwerte sind verbindlich einzuhalten:**

Nr.	Q-Standard	Q-Kennzahl	Zielwert
1	Bedienungsgrad Ersatzverkehr / Fahrtausfall	Max. Fahrtausfall / Ausfallquote (km)	0,1%
2	Pünktlichkeit	Pünktlichkeitsgrad	88,0%
3	Fahrpersonal	Servicegrad Fahrpersonal	95,0%
4	Servicepersonal KundenCenter	Servicegrad Servicepersonal KC	95,0%
5	Servicepersonal Externe Vorverkaufsstellen	Servicegrad externes VVK-Personal	95,0%
6	Fahrzeuge	Fahrzeugausstattung (Vollständigkeit/Beschaffenheit/Funktion)	98,0%
7		Fahrzeugsauberkeit	95,0%
8	Haltestellen / Bahnhöfe	Haltestellenausstattung (Vollständigkeit/Beschaffenheit/Funktion)	97,0%
9		Haltestellensauberkeit	90,0%
10	KundenCenter	KundenCenter (Erscheinungsbild / Ausstattung)	95,0%
11	Externer VVK	Externer VVK (Erscheinungsbild, Ausstattung)	90,0%
12	Beschwerdemanagement	Beantwortungsgrad Kundenbeschwerden	90,0%
13	Information	Informationsqualität vor Fahrtantritt	95,0%
14		Informationsqualität während der Fahrt	95,0%

Sofern einzelne Zielwerte nicht erfüllt werden, hat der Betreiber der Stadt Herne die Gründe darzulegen und Maßnahmen zu ergreifen bzw. vorzuschlagen, um unverzüglich die Zielerreichung wiederherzustellen. Bei erneuter Nichterfüllung behält sich die Stadt Herne angemessene Konsequenzen vor.

#### **4. Ausbildung über Bedarf**

Der Betreiber hat im kaufmännischen und technischen Bereich regelmäßig Ausbildungsplätze über Bedarf zur Verfügung zu stellen (2 Mechatroniker, 1 Kaufmann für Bürokommunikation).

### **Infrastrukturvorhaltung**

Der Betreiber hat für die Wartung, Instandhaltung und die Erbringung von Verkehrsleistungen Betriebshofanlagen und Werkstattgebäude sowie damit verbundene Sicherheits- und Navigationssysteme sowie Fahrweganlagen) vorzuhalten. Er hat zu gewährleisten, dass sich die Betriebsanlagen stets in ordnungsgemäßem Zustand befinden. Bei den hierzu notwendigen Maßnahmen ist das einschlägige Regelwerk anzuwenden. Der Betreiber hat die gesetzlichen Vorgaben, insbesondere Regelungen aus dem Personenbeförderungsgesetz (PBefG) und der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) einzuhalten.

Zur Sicherstellung der ordnungsgemäßen Betriebsabläufe sind ein Betriebsleiter (mit entsprechender Vertretungsregelung) und ein Verkehrsleiter mit der gesetzlich geforderten Qualifikation einzusetzen.

Für die Änderung der Infrastruktur sind die vorgesehenen Verwaltungsverfahren zu berücksichtigen.

Änderungen, die Auswirkungen auf die betraute Qualität oder die Erfüllung von Vorgaben der o. g. Nahverkehrspläne haben, bedürfen der Zustimmung des jeweiligen Aufgabenträgers.

#### **I. Haltestelleneinbauten**

Die Haltestellen im Bedienungsgebiet müssen den Ansprüchen der Fahrgäste hinsichtlich Erreichbarkeit, Sicherheit und Aufenthaltsqualität genügen, zugleich aber auch städtebaulich positiv in Erscheinung treten und sich dem vorhandenen Bestand anpassen. Hieraus leitet sich ein Anforderungsprofil ab, welches im Zuge der Fortführung des Haltestellenprogramms in Herne flächendeckend Berücksichtigung finden soll. Hinsichtlich der besonderen Belange von Fahrgästen mit Behinderungen sind entsprechende Ausstattungsmerkmale in Abstimmung mit der Stadt Herne sukzessive zu realisieren. Vorgaben mitbedienter Aufgabenträger sind zu beachten.

Zum 21.08.2017 werden von dem derzeitigen Betreiber 567 Richtungs-Bushaltestellen im Bedienungsgebiet vorgehalten. Hiervon sind 274 Standorte mit beleuchteten Fahrgastunterständen ausgestattet, wovon sich 188 im Eigentum des derzeitigen Betreibers und 86 im Eigentum von Werbegesellschaften befinden. Darüber hinaus befinden sich im Eigentum des derzeitigen Betreibers die großflächigen Überdachungen der Herner Busbahnhöfe „Konrad-Adenauer-Platz“ und „Buschmannshof“. Bedingt durch die genehmigten Fahrpläne hat der Betreiber die vorgesehenen Haltestellen vorzuhalten. Die ggf. darüber hinausgehenden Vorgaben der Nahverkehrspläne der o. g. Aufgabenträger sind einzuhalten.

Die Ausgestaltung der Haltestellen richtet sich nach der Richtlinie zur „ÖSPV-Haltestellenausstattung im VRR“ (Stand: 10.02.2012) [www.vrr.de/de/vrr/verbund/satzungen](http://www.vrr.de/de/vrr/verbund/satzungen) sowie nach den o. g. Nahverkehrsplänen.

Je nach Funktion, Frequentierung und Platz werden verschiedene Anforderungen an die Ausstattungselemente der Haltestellen gestellt. Zu den Mindestanforderungen jeder Haltestelle zählen

- Haltestellenmast oder –stele
- Schild mit Haltestellennamen und Liniennummer, Unternehmens- und Verbundlogo und Tarifkennung (Wabe)
- Fahrplan(kasten)- und Tarifinformation mit Preisangabe und Anschrift der nächsten Vorverkaufsstelle, Servicrufnummer und Logo
- Fabrikat der Fa. Mabeg (FIS 2 bzw. FIS 3) oder technisch und optisch vergleichbar.

Darüber hinaus werden stärker bzw. stark frequentierte Haltestellen zusätzlich ausgestattet mit

- beleuchteten Fahrgastunterständen (soweit örtlich möglich)
- i.d.R. Umgebungsplänen in einer beleuchteten Vitrine
- Sitzgelegenheiten und teilweise

- Dynamischen Fahrgastanzeigen (DFI) zur Anzeige der IST-Abfahrtszeiten/Linie sowie zur visuellen und akustischen Informationsweitergabe an Kunden. Diese befinden sich an folgenden Standorten:

<b>Nr.</b>	<b>Haltestelle</b>
<b>1</b>	<b>Am Buschmannshof</b>
	Ri. Solbad Ri. Wanne-Eickel Hbf
<b>2</b>	<b>Herne-Mitte</b>
	Ri. Herne Bf Ri. Arch. Museum Fußgängerzone (Bahnhofstraße / Robert-Brauner-Platz)
<b>3</b>	<b>Sparkasse</b>
	Ri. Herne Bf Ri. Arch. Museum
<b>4</b>	<b>Arch. Museum/Kreuzkirche</b>
	Fußgängerbereich Bahnhofstr. Ri. Sparkasse (Holsterhauser Str.) Ri. Sparkasse (Berliner Platz) Ri. Westring/Wanne-Eickel (Holsterhauser Str.) Ri. Dängelstr. (Bochumer Str.) Ri. Castrop-Rauxel (Sodinger Str.)
<b>5</b>	<b>Akademie Mont-Cenis</b>
	Ri. Herne Mitte (Mont-Cenis-Str.) Ri. Castrop-Rauxel (Mont-Cenis-Str.) Ri. Widumer Str. (Max-Wiethoff-Str.)
<b>6</b>	<b>Herne Bf</b>
	zentrales Dach ZOB Höhe Bussteige 4 bzw. 5 zentrales Dach ZOB Höhe Bussteige 1 bzw. 8 Verbindungsdach zum DB-Bhf Höhe Bussteige 2 bzw. 6
<b>7</b>	<b>Wanne-Eickel Hbf</b>
	Standort 1: auf der Platzmitte (vor dem Hauptbahnhof) Standort 2: Platzrand an der Fahrspur (vor dem Hauptbahnhof)

Die Haltestellen sind regelmäßig (mindestens wöchentlich) zu kontrollieren, um zu überprüfen, ob die ausgehängten Fahrpläne den Anforderungen entsprechen. Beschädigte oder fehlerbehaftete Aushänge bzw. andere defekte Ausstattung an Haltestellen sind unverzüglich auszutauschen bzw. zu ersetzen. Grobe Verunreinigungen sind umgehend zu beseitigen.

Die Fahrpläne sind zum Fahrplanwechsel und bei Änderungen des Fahrplans an allen Haltestellen rechtzeitig zu erneuern.

Der Betreiber hat bei den in seinem Eigentum befindlichen Überdachungen und Fahrgastunterständen durch regelmäßige Wartungsarbeiten, regelmäßige Reinigungen und zügige Reparaturen schadhafter Stellen zu einer ansprechenden Aufenthaltsqualität für Fahrgäste beizutragen. Bei den Fahrgastunterständen sowie dem dazugehörigen Haltestellenbereich erfolgt die Reinigung 14tägig. Akute umfangreichere Verunreinigungen bzw. Beschädigungen sind außerhalb des planmäßigen Turnus montags bis freitags innerhalb von 24 Stunden nach Feststellung zu beseitigen.

Für die Reparaturen der betreibereigenen Haltestellen und Fahrgastunterstände sind geeignetes Fachpersonal, vollumfänglich ausgestattete Servicefahrzeuge in ausreichender Anzahl und entsprechendes Instandhaltungsmaterial vorzuhalten.

Die Haltestellenschilder sind mindestens zweimal jährlich zu reinigen.

Der Betreiber hat eine Dokumentation der Ausstattung der von ihm genutzten Haltestellen zu unterhalten. Diese Daten sind der Stadt Herne auf Verlangen in geeigneter Form vorzulegen.

## **II. Vorhaltung von Streckeneinrichtungen**

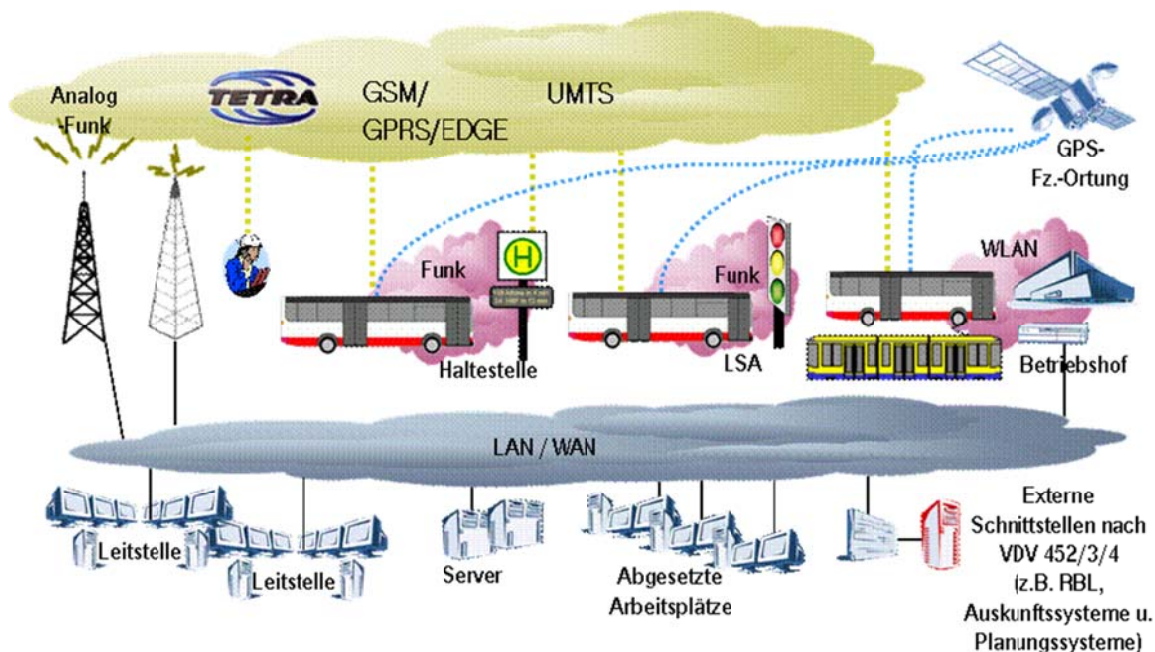
Der Betreiber hat eine ausreichende Zahl von Fahreraufenthaltsräumen (3 Stück) und eine angemessene Zahl von Toilettenanlagen an den Endstellen für seine Fahrdienstmitarbeiter bereit zu stellen.

### **III. Vorhaltung einer Leitstelle, angemessener Sicherheits- und Navigationssysteme**

Zur Überwachung des Betriebsablaufs der Busse hat der Betreiber eine Leitstelle zu unterhalten, die täglich 24 Stunden mit mindestens einem Mitarbeiter der Verkehrsaufsicht zu besetzen ist. Für den reibungslosen Betriebsablauf ist es notwendig, dass die Leitstelle mit fachlich versiertem Personal besetzt ist, welches die Betriebsabläufe kennt und beherrscht sowie über die erforderlichen Ortskenntnisse verfügt. Von dort ist das gesamte Busnetz kontinuierlich zu überwachen. Im Störfall entscheidet die Verkehrsaufsicht über geeignete Maßnahmen, um die Nachteile für die Fahrgäste und den Betrieb so gering wie möglich zu halten. Ein ITCS ist vorzuhalten. Das System hat nachfolgende Bedingungen zu erfüllen:

- Funksystem im Tetra-Standard um gemeinsamen Funkverkehr in den Fahrzeugen unternehmensintern sowie mit denen der Bogestra sowie der DSW21 zu ermöglichen (Umstiegswünsche von Kunden)
- permanente Ortung/Standortermittlung der Fahrzeuge, um in der Leitstelle ein genaues Betriebsabbild für den Störfall zu erhalten und schnelle, zielgerichtete Reaktionen zu ermöglichen.
- Versorgung/Steuerung der dynamischen Fahrgastinformationsanzeiger mit Soll-/IstDaten via ITCS
- automatische Sicherung von Anschlüssen/Anschlusskoordination
- Virtuelle Netzpunktkommunikation
- Berichtswesen zur Erstellung aller relevanten Betriebs-/Verkehrs- und Planungsstatistiken u.a. zur Qualitätssicherung / -überprüfung durch den Aufgabenträger
- Versorgung externer Auskunftssysteme wie z.B. der zentralen VRR-Datendrehscheibe (IDS) mit qualitativ hochwertigen Ist-Daten





Beim Einsatz von Auftragsunternehmern ist sicherzustellen, dass diese ebenfalls in geeigneter Weise mit der Leitstelle kommunizieren können und in das ITCS-System entsprechend eingebunden sind.

Es ist ein Sicherheitskonzept zu erarbeiten. Im Rahmen der Nachtexpress-Verkehre sind in den Fahrzeugen zusätzlich Mitarbeiter eines Sicherheitsdienstes auf 50 % der Fahrten einzusetzen.

Für einen sicheren und ordnungsgemäßen Betriebsablauf hat der Betreiber auch Aufsichtskräfte im Außendienst in angemessener Anzahl vorzuhalten. Das Aufsichtspersonal hat im Störfall Maßnahmen zur Kundeninformation zu ergreifen und ggf. Ersatzverkehre zu organisieren. Zur Unterstützung von Leitstelle und Verkehrsaufsicht im Außendienst ist außerhalb der Arbeitszeiten der Verwaltung ein permanenter Bereitschaftsdienst vorzuhalten.

#### **IV. Vorhaltung eines Betriebshofes im Stadtgebiet Herne**

Für die Unterhaltung der Busflotte und um den ordnungsgemäßen Betrieb zu gewährleisten hat der Betreiber einen Betriebshof incl. Werkstatt nebst den erforderlichen technischen Vorrichtungen in angemessener Größe und Ausstattung innerhalb des Gebietes der Stadt Herne vorzuhalten. Der überwiegende Teil der Instandhaltung und

Wartung der Fahrzeuge sowie die Betankung und die Busreinigung haben auf dem Betriebshof zu erfolgen, um unnötige Leerkilometer/Emissionen zu vermeiden. Die Kapazität der Abstellhallen ist so vorzuhalten, dass sämtliche Busse dort untergestellt werden können.

Der Betriebshof muss mindestens so dimensioniert sein, dass eine ausreichende Betriebs- und Werkstattreserve vorgehalten werden kann. Das Abstellen von Bussen im städtischen Verkehrsraum über Nacht ist verboten, soweit es nicht störungsbedingt notwendig ist.

Sämtliche Wirtschaftsgüter und Leistungen zu den Abschnitten I bis IV. sind in mittlerer Art und Güte vorzuhalten bzw. zu erbringen.

### **Verbund und/oder aufgabenträgerbedingte Regie- und Vertriebsaufgaben**

Der Betreiber ist mit der Erbringung von über das Mindestmaß hinausgehenden verbund- oder aufgabenträgerbedingten Regie- und Vertriebsmehrleistungen betraut, soweit diese den ordnungsgemäßen Betrieb des Betreibers bedingen.

Die diesbezüglichen Leistungen betreffen Planung und Koordination, Marketing und Finanzmanagement sowie Vertrieb zur Erfüllung verbundrelevanter Standards, zu deren Einhaltung der Betreiber aufgrund des Verbundgrundvertrages und des Einnahmenaufteilungsvertrages einschließlich der zur Durchführung der Verträge ergangenen Richtlinien des VRR und der o. g. Nahverkehrspläne verpflichtet ist, sowie die Kontrolle der veranlassten Leistungen gemäß Anlage 2/2 der Richtlinie zur Finanzierung des ÖSPV im VRR des VRR.

Die Betrauung erstreckt sich neben dem Personaleinsatz auch auf die Vorhaltung der zur Aufgabenerledigung nötigen Betriebsmittel.

#### **I. Externe Regie- und Vertriebsleistungen**

Der Betreiber hat durch die Mitarbeit in den Gremien des VRR für Verbundverkehrsunternehmen die Verbundintegration sicherzustellen. Dabei sind insbesondere Aufgaben in den folgenden Themengebieten zu erfüllen:

- Tarif: Weiterentwicklung und Abstimmung des gemeinsamen Verbundtarifs incl. eines eTarifs
- Vertrieb: Sicherstellung des Vertriebs von Fahrausweisen des VRR sowie bestimmter Angebote aus dem NRW-Tarif. Der Betreiber wirkt an einer Weiterentwicklung des Vertriebs im Einklang mit den VRR-Richtlinien sowie einer Ausweitung des Vertriebs auf neue Nutzermedien mit.

- **Produktstandards:** Der Betreiber wirkt an der Erstellung und Weiterentwicklung der Produktstandards und an einer Harmonisierung innerhalb des Verbundes mit.
- **Kundeninformation:** Durch Mitarbeit in den VRR-Gremien trägt der Betreiber zur Festlegung und Weiterentwicklung einer einheitlichen Kundeninformation bei.

**Einnahmensicherung und -aufteilung:** Der Betreiber hat für sämtliche Vertriebswege die Abrechnung und Koordination der durchgeführten Fahrausweisverkäufe, die Kontrolle aller Fahrgeldeinnahmen und die Meldung an den VRR zu übernehmen. Darüber hinaus sind durch das Fahr- und Prüfpersonal Fahrausweisprüfungen durchzuführen und in Abstimmung mit dem VRR die Sicherheits- und Prüfmerkmale der Fahrtberechtigungen festzulegen und weiterzuentwickeln. In Abstimmung mit dem VRR werden in regelmäßigen Intervallen im Umlauf befindliche aktuelle Wertmarken eingezogen und auf Echtheit überprüft. Die Kunden erhalten Ersatzwertmarken. Der Betreiber hat in seinen Bussen ein elektronisches Kontrollsystem (EKS) gemäß den Vorgaben des VRR zu betreiben. Durch Datenpflege bzw. Datenaustausch mit der VRR AöR ist sicher zu stellen, dass im Umlauf befindliche ungültige Fahrausweise erkannt und markiert werden.

Im Rahmen der Einnahmenaufteilung hat sich der Betreiber an der Entwicklung des Aufteilungssystems, der Durchführung der notwendigen Erhebungen zu Fremdnutzern und Schwerbehinderten sowie an der Überprüfung der von anderen Unternehmen und dem VRR vorgelegten Daten zu beteiligen. Die Informationen über die Ergebnisse sind den Aufgabenträgern im Rahmen der VRR-Ergebnisrechnung jährlich zur Verfügung zu stellen.

## **II. Planung/Koordination des Leistungsangebotes**

Der Betreiber hat folgende Aufgaben im Bereich der Angebots- und Betriebsplanung durchzuführen:

- Liniennetzplanungen mit Feinplanungen des Gesamtnetzes, der Verknüpfungspunkte und bei Bedarf der Erschließung neuer Gebiete,

- Erarbeitung von Vorschlägen und Konzepten für die ÖPNV-Planung und Weiterentwicklung, Abstimmung dieser Ideen/Konzepte mit den zuständigen Aufgabenträgern,
- Erstellung des Fahrplans unter Berücksichtigung der Pünktlichkeitsquote, der Koordination und Anschlusssicherung mit den im Betriebsgebiet tätigen Nachbarunternehmen sowie den SPNV-Verknüpfungen an den Bahnhöfen in den Stadtgebieten,
- Mitwirkung bei der Fortschreibung der Nahverkehrspläne der Aufgabenträger,
- Marktanalysen und Zählungen, bedarfsweise Lieferung von Nachfrage-daten an die Aufgabenträger,
- Mitwirkung bei der Planung von Busbeschleunigungsmaßnahmen sowie der Einrichtung der Verkehrstechnik für die LSA-Beeinflussung,
- Durchführung der Umlaufplanung sowie der weiteren betrieblichen Planungen,
- Koordination und Überwachung des Ausbildungsverkehrs,
- Organisation und Durchführung von Verkehren zu Sonder- und Großveranstaltungen,
- Abstimmung, Planung und Durchführung von Umleitungsverkehren, Beteiligung und Beratung beim Ausbau der Haltestellen zur Barrierefreiheit für Fahrgäste mit Behinderungen,
- Bewertung der infrastrukturellen Voraussetzungen für neue Linienwege und Umleitungsstrecken,
- Erstellung von Stellungnahmen zu kommunalen, Landes-, Bundes- und Investoren-Planungen, Planung/Umsetzung von Kundeninformationssystemen und zur Konzessionierung.

### **III. Marketing/Finanzmanagement**

Die Marketingtätigkeiten des Betreibers haben mindestens Serviceleistungen, Kundenbetreuung und -kommunikation, Information sowie Tarifgestaltung zu umfassen. Hierzu zählen Programme für Schüler wie Busschule und Fahrzeugbegleiter, für Senioren (Senioren-schule) und für mobilitätseingeschränkte Personen (Rollatortraining). Als weitere Bausteine des Marketings sind Mobilitätsberatung und Fahrplanauskunft

(Schlaue Nummer), Kundeninformation (Print und elektronisch), und Haltestelleninformation einschl. Umgebungsplänen anzubieten. Betriebliche und tarifliche Änderungen sind der Öffentlichkeit durch eine umfassende Pressearbeit bekannt zu machen. Der Betreiber stellt dem VRR zur Gewährleistung einer betreiberübergreifenden Information über das Fahrplanangebot in der elektronischen Fahrplanauskunft EFA sowie für den zentralen Ist-Daten-Server (IDS) die zu veröffentlichenden Fahrplandaten rechtzeitig und unentgeltlich zur Verfügung. Ebenfalls sind die Anbindung der Echtzeitdaten über das ITCS-System gemäß den VDV-Schriften 453 und 454 und weiterer Standards sicherzustellen.

Im Rahmen des Finanzmanagements sind alle im Zusammenhang mit der Betrauung benötigten finanziellen Daten aufzubereiten und, sofern notwendig, von unabhängigen Dritten zu prüfen und zu testieren. Des Weiteren hat die zentrale Bearbeitung der Einnahmenaufteilung im Rahmen des VRR sowie die Durchführung des Betriebsleistungscontrollings zu erfolgen. Ferner hat die Ermittlung und Abstimmung zu erfolgen.

#### **IV. Vertrieb**

Die Anforderungen an den Vertrieb leiten sich aus den o. g. Nahverkehrsplänen, aus der Tarifstruktur, der Vertriebsrichtlinie des VRR (Stand März 2014) sowie aus ergänzenden Vorgaben aus Abstimmungsgesprächen ab. Der Vertrieb (einschließlich dessen Standorte) hat sich insbesondere an den Bedürfnissen der Kunden zu orientieren. Unter diesen Vorgaben hat der Ticketvertrieb des Betreibers über unterschiedliche Vertriebswege zu erfolgen. Dazu zählen betriebseigene KundenCenter, der Fahrerverkauf (eigener und der der Auftragsunternehmer), der Abonnement-Vertrieb mit Back-Office sowie private Vertriebsstellen mit unterschiedlichem Leistungsumfang. Daneben ist vom Unternehmen e- und m-Commerce (z. B. Internet und HandyTicket) zu betreiben. Die Vertriebsstellen sind mit entsprechender Technik auszustatten, die den Verkauf des gesamten im VRR gültigen Fahrausweissortiments ermöglicht. In den KundenCentern ist zudem eine Software vorzuhalten und zu pflegen, die es erlaubt, Abonnenten zu betreuen und Tickets auf Chipkarten zu erstellen.

Eine Schulung/Nachschulung der eigenen Mitarbeiter im Vertrieb und der Mitarbeiter der privaten Verkaufsstellen und Agenturen ist mindestens einmal im Jahr durchzuführen.

Der Betreiber hat für telefonische Anfragen eine Servicehotline („Schlaue Nummer“) und eine Abo-Hotline rund um die Uhr vorzuhalten.

Es ist ein Abrechnungssystem einzusetzen, das sicherstellt, dass bei Systemupdates oder -wechsel sowohl die Belange des VRR als auch der Kunden gewährleistet sind.

Zu den begleitenden Maßnahmen gehören:

- Herausgabe des Fahrplanbuches,
- Erstellung von Produktfahrplänen inkl. einer Kartendarstellung,
- Verteilung standortbezogener Informationen (z. B. an Schulen, Berufskollegs).

Darüber hinaus hat der Betreiber ein zentrales Fundbüro vorzuhalten, wo die Fundsa-chen in geeigneter Form archiviert werden. Die Öffnungszeiten sind zu veröffentli-chen.

## **V. Kontrolle im Bereich veranlasster Leistungen**

Seitens des Betreibers ist zusätzlich ein zentrales Beschwerdemanagement zur Bear-beitung der Kundenreaktionen (telefonisch, schriftlich und per E-Mail) vorzuhalten. Über die Zahl und die Art der Kundenresonanzen ist eine jährliche Statistik zu erstel-len.

Die Ticketprüfung hat im gesamten Bedienungsgebiet auf allen Linien, auch in Rand-gebieten zu erfolgen und findet unter Beachtung des Nachfrageaufkommens während der gesamten Betriebszeit statt. Die Ticketprüfer werden von dem Betreiber geschult.

Die Betrauung erstreckt sich auf die Vorhaltung des zur Aufgabenerledigung erforder-lichen Personals und die nötigen Betriebsmittel. Sämtliche Wirtschaftsgüter und Leis-tungen sind in mittlerer Art und Güte vorzuhalten bzw. zu erbringen.

### Verbund- und/oder aufgabenträgerbedingte Fahrzeugqualitätsstandards

Der Betreiber hat, gemessen an dem zu erbringenden Leistungsangebot, eine ausreichende Zahl von Fahrzeugen in der erforderlichen Größe vorzuhalten, die den aufgabenträger- bzw. verbundbedingten Qualitätsstandards entsprechen. Zur Sicherstellung eines optisch und technisch homogenen Fahrzeugeinsatzes bei den bedienten Aufgabenträgern wird die Fahrzeugqualität in der KöR festgelegt.

Für alle Fahrzeuge des Fuhrparks gelten grundsätzlich die Anforderungen der KöR-Qualitätsstandards für die Fahrzeugausstattung in der jeweils gültigen Fassung (<http://www.herne.de/Wirtschaft-und-Infrastruktur/Verkehr/oespv/>). Darüber hinaus sind folgende Anforderungen zu erfüllen bzw. Konkretisierungen zu beachten:

- Fahrzeugalter:
  - Durchschnittsalter rund 6,5 Jahre
  - Höchstalter sollte 12 Jahre nicht überschreiten
- Bordrechner zur Steuerung der geforderten ITCS-Funktionalitäten
- Bordrechner zur Steuerung des Telematiksystems (RIBAS-Informationssystem); Installation des Anzeigedisplays für den Fahrer
- Alle Busse müssen über eine grüne Umwelt-Plakette verfügen. Von dem Verkehrsunternehmen neu angeschaffte Busse müssen den höchsten auf dem Markt verfügbaren Abgasstandard (zurzeit Euro 6) erreichen. Mindestens 95% der Fahrzeuge müssen den Abgasstandard EEV oder Euro 6 bzw. besser erreichen.
- Digitales Funkmodul sowie Funkgerät zur Kommunikation der Fahrzeuge untereinander (auch zu den ITCS-Partnern) und mit der Leitstelle (inkl. Notruf-Funktion).
- Zahl Tisch mit mobilem Ticketdrucker
- Installation eines Entwerters im Bereich Tür 1 bei Standardbussen, Installation eines weiteren Entwerters im Bereich der Tür 3 bei Gelenkbussen
- akustische Ankündigung von Haltestellen



- Bereitstellung einer vergrößerten Sondernutzungsfläche (Maße: 2600mm \* 900mm); Einbau von 2 zusätzlichen Klappsitzen, vorzugsweise gegenüber der gesetzlich vorgeschriebenen Abstellfläche für Rollstühle
- Mindestens 30% der Fahrzeuge müssen mit automatischen Fahrgastzählsystemen ausgerüstet sein.
- Die Busse müssen mittels eines analogen Funkmoduls und der entsprechenden Funktelegramme an das System der Lichtsignalbevorrechtigung (LSA) der Stadt Herne angebunden werden können. Es ist sicherzustellen, dass die Busse die vorhandenen sowie zukünftigen Anlagen der LSA-Beeinflussung nutzen.
- Die Innenausstattung der Busse (u. a. Meldetaster, Haltegriffe, Haltestangen, Türen) muss optisch und taktil kontrastreich sein.
- Vorhaltung der Technik zur Darstellung der nächsten Haltestellen auf einem TFT-Bildschirm mit mindestens 17 Zoll Bildschirmdiagonale insbesondere zur dynamischen Anzeige des Haltestellenverlaufes (1 Bildschirm in Standardfahrzeugen, 2 in Gelenkbussen/in Fahrzeugen ab dem Baujahr 2010). Auf den Monitoren sind ebenfalls die im ITCS-System per VNP-Dialog generierten Umstiegshinweise für die Fahrgäste anzuzeigen. In allen neubeschafften Fahrzeugen sind diese Fahrgastinformationseinrichtungen via doppeltem TFT-Bildschirm anzuzeigen.
- Videoüberwachung zur Verbesserung der subjektiven Sicherheit der Fahrgäste. Einbau einer Videoaufzeichnungsanlage mit mindestens 4 digitalen Kameras in Standardbussen (7 Kameras in Gelenkbussen) und einer Aufzeichnungsmöglichkeit gemäß Datenschutzgesetz.
- getrennt zuschaltbare Fahrgastraumbeleuchtung für den vorderen und den hinteren Fahrzeugbereich (Verhindern der Blendwirkung). Der Türbereich ist bei geöffneten Türen zusätzlich auszuleuchten (z.B. Spots oder Trittstufenleuchten).
- Die Außengestaltung (Lackierung) der Busse ist mit der Stadt Herne abzustimmen.
- Rufeinrichtungen (Tasten) in ausreichender Anzahl

- Rufeinrichtung (Tasten) für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste innen im Bereich der Sondernutzungsfläche
- Große und überwiegend werbefreie Scheiben (max. 30% der Glasflächen (ohne Frontscheibe) dürfen beklebt sein).

Bei Neuanschaffungen sind grundsätzlich die geltenden höchsten Umweltstandards zu berücksichtigen, soweit diese technisch ausreichend erprobt sind. Es müssen die Vorgaben gemäß den Luftreinehalteplänen der Aufgabenträger für das Befahren von Umweltzonen beachtet werden.

Die Fahrzeuge der Auftragsunternehmer haben die gleichen Anforderungen wie die Fahrzeuge des Betreibers zu erfüllen.

Um die vorgegebenen Qualitätsziele, eine geringe Ausfallquote und die Einhaltung der Anschlussicherung zu gewährleisten, hat der Betreiber eine Fahrzeugwerkstatt mit qualifiziertem Personal in angemessenem Umfang zur Wartung und Instandhaltung der Fahrzeuge sowie die hierfür erforderliche technische Ausstattung vorzuhalten. Zur Einhaltung eines ansprechenden Erscheinungsbildes der Fahrzeuge sind diese regelmäßig innen und außen zu reinigen. Die Reinigung erfolgt in festgelegten Intervallen und bei Bedarf. Die Innenreinigung erfolgt täglich (abgestuftes Verfahren). Die Außenreinigung erfolgt täglich bei Bedarf. Vandalismusschäden sind möglichst umgehend zu beseitigen.

Bei der Neubeschaffung von Fahrzeugen sind die o. a. Zielvorgaben zu berücksichtigen. Der Fahrzeugbestand ist so zu bemessen, dass die Erbringung der abgestimmten Verkehrsdienstleistungen ohne Einschränkungen erfolgen kann.

Die Bewertung der Fahrzeugmehrqualitäten ergibt sich aus Anlage 2/3-3 der Richtlinie zur Finanzierung des ÖSPV im VRR <http://www.vrr.de/de/vrr/verbund/satzungen>.

**Ungedeckte Mehrkosten nicht lukrativer Fahrten in Schwachverkehrszeiten**

Der Betreiber hat nicht lukrative Fahrten in Schwachverkehrszeiten zu erbringen. Die Einzelheiten ergeben sich aus der Anlage 2 zur Finanzierungsrichtlinie des VRR <http://www.vrr.de/de/vrr/verbund/satzungen>.

Schwachverkehrszeiten sind wie folgt festgelegt:

Tageszeit		Tagesart			
Anfang	Ende	Montag bis Freitag	Samstag	Sonntag	Feiertag
00:00	01:00				
01:00	02:00				
02:00	03:00				
03:00	04:00				
04:00	05:00				
05:00	06:00				
06:00	07:00				
07:00	08:00				
08:00	09:00				
09:00	10:00				
10:00	11:00				
11:00	12:00				
12:00	13:00				
13:00	14:00				
14:00	15:00				
15:00	16:00				
16:00	17:00				
17:00	18:00				
18:00	19:00				
19:00	20:00				
20:00	21:00				
21:00	22:00				
22:00	23:00				
23:00	00:00				



= Schwachverkehrszeiten gem. VRR-Richtlinie

Die Bedienungshäufigkeit ergibt sich aus den Anforderungen des o. g. Nahverkehrsplans sowie dem daraus entwickelten Fahrplan.

Über die vorab definierten Schwachverkehrszeiten hinaus gilt die Betrauung mit der Erbringung von nicht lukrativen Fahrten grundsätzlich für alle Bedarfsverkehre.

Die Verpflichtung zur Durchführung der Fahrten ergibt sich aus den Genehmigungen.

### **Ungedeckte Mehrkosten bedingt durch sozialpolitische Verpflichtungen im Betriebsbereich**

Der derzeitige Betreiber hat aufgrund des Beschlusses des Rates der Stadt Herne vom 13.12.2005 den(Sparten-)Tarifvertrag Nahverkehr NW (TV-N NW) sowie den Tarifvertrag über die betriebliche Altersversorgung der Beschäftigten des öffentlichen Dienstes (Tarifvertrag Altersversorgung – ATV) anzuwenden. Die Betrauung mit diesen sozialpolitischen Verpflichtungen erfolgt aufgrund des Beschlusses der Versammlung des Zweckverbandes VRR vom 08.06.2000, mit dem die Einführung dieses Tarifvertrages ausdrücklich begrüßt und die Erwartung geäußert wird, dass der Spartentarifvertrag verbundweit zum Tragen kommt.

Der Betreiber hat bei der Durchführung des öffentlichen Dienstleistungsauftrags mindestens den Spartentarifvertrag Nahverkehr Nordrhein-Westfalen (TV-N NW) in der jeweils aktuellen Fassung anzuwenden. Zudem hat der interne Betreiber die von ihm beauftragten Nachunternehmer zu verpflichten, einen für allgemeingültig erklärten Spartentarifvertrag gemäß der Verordnung zur Durchführung des Tariftreue- und Vergabegesetzes Nordrhein-Westfalen (RVO TVgG NRW) und der Verordnung zur Feststellung der Repräsentativität von Tarifverträgen im Bereich des öffentlichen Personennahverkehrs (RepTVVO) anzuwenden.

Der Betreiber hat ferner bei der Durchführung des öffentlichen Dienstleistungsauftrags die Anforderungen des Mindestlohngesetzes (MiLoG) sowie des Tariftreue- und Vergabegesetzes NRW (TVgG-NRW) in ihrer jeweils aktuellen Fassung zu beachten und seine Nachunternehmer zur Beachtung dieser Anforderungen anzuhalten.

