

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

ZUR AUSSCHREIBUNG VON BUSVERKEHRSLEISTUNGEN IM LINIENBÜNDEL 1 (STADTVERKEHR STEINFURT)

*Hinweis: Die Leistung ist in 2 Lose aufgeteilt. Leistungsvorgaben die ausschließlich für die Linien in Los 1 gelten sind **blau** dargestellt, Leistungsvorgaben die nur für die Verkehrsleistungen im Los 2 gelten sind **rot** dargestellt. Betreffen die Leistungsvorgaben beide Lose, ist der Text schwarz dargestellt.*

INHALTSVERZEICHNIS

1	Anforderungen an die einzureichenden Angebote _____	3
1.1	Ausschreibungsgegenstand _____	3
1.2	Hinweise zur Angebotskalkulation _____	3
1.2.1	Grundlagen _____	3
1.2.2	Kalkulationsblätter und Preisbestandteile _____	3
1.3	Zuschlagskriterium _____	4
2	Anforderungen an die Betriebsdurchführung _____	6
2.1	Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge _____	6
2.1.1	Grundsätzliches _____	6
2.1.2	Mindestanforderungen _____	6
2.1.3	Berichtspflichten und Einhaltung der Fahrzeuganforderungen _____	6
2.2	Sauberkeit und Schadensfreiheit _____	7
2.3	Vermarktung der Innen- und Außenflächen _____	8
2.4	Fahrplanleistung _____	8
2.5	Umleitungen und Betriebsstörungen _____	10
2.6	Marketing und Öffentlichkeitsarbeit _____	10
2.7	Haltestellen _____	10
2.8	Fahrpersonal _____	12
2.8.1	Anforderungen an das Fahrpersonal _____	12
2.8.2	Anmeldung und Prüfung der Fahrerinnen und Fahrer _____	12
2.8.3	Anwendung des Tariftreue- und Vergabegesetzes Nordrhein-Westfalen (TVgG-NRW) _____	13
2.9	Dokumentation sicherheitsrelevanter Maßnahmen _____	15
2.10	Durchführung von Verkehrszählungen _____	16
2.11	Tarif, Vertrieb und Beförderungsbedingungen _____	16
2.12	Information und Kommunikation _____	18
2.13	Kundeninformation zu Betriebsstörungen _____	19
2.14	Beförderung von Fahrgästen und Fahrscheinkontrollen _____	19
2.15	Betriebsleiter/Betriebsleitstelle/Disponent/Ansprechpartner _____	19
2.16	Beschwerdemanagement _____	21
2.17	Qualitätskontrollsystem _____	21
2.18	Vorbereitung der Betriebsaufnahme _____	22
2.19	Vertragsstrafen _____	23
3	Verzeichnis der Anlagen _____	25

1 Anforderungen an die einzureichenden Angebote

1.1 Ausschreibungsgegenstand

- (1) Gegenstand der Vergabe sind Leistungen der öffentlichen Personenbeförderung im Buslinienverkehr gemäß § 42 PBefG (Los 1) sowie Fahrten im freigestellten Schülerverkehr zur Durchführung von Sport- und Schwimmfahrten für die städtischen Schulen (Los 2) in der Stadt Steinfurt.
- (2) Der dem Angebot zu Grunde liegende Leistungsumfang der ausgeschriebenen Linien bzw. Freistellungsverkehre ergibt sich aus den Fahrplänen (inkl. Linienwegskarten) bzw. Leistungsvorgaben (Anlagen 2) und umfasst im Buslinienverkehr ein Volumen von rund 117.500 Fahrplankilometer pro Jahr. Im Freistellungsverkehr umfasst der Leistungsumfang rund 8.300 Fahrplankilometer pro Jahr.
- (3) Die Betriebsaufnahme hat am ersten Schultag des Schuljahres 2027/2028, also am 01.09.2027, zu erfolgen. Der Betrieb endet mit Ablauf des letzten Tages vor Sommerferien 2031/2032
- (4) Hinweise zur Angebotskalkulation

1.1.1 Grundlagen

- (1) Bei dem zu vergebenden Verkehrsvertrag (Anlage 3) handelt es sich um einen Bruttovertrag, das heißt, das Einnahmerisiko liegt beim Auftraggeber.
- (2) Der Auftragnehmer stellt sicher, dass bei der Leistungserbringung alle in den Ausschreibungsunterlagen inklusive dazugehöriger Anlagen aufgeführten Vorgaben erfüllt werden.
- (3) Das Bündel wird in zwei Losen vergeben. Los 1 umfasst den Buslinienverkehr, Los 2 umfasst den Freistellungsverkehr auf dem Gebiet der Stadt Steinfurt. Es können sowohl Angebote für die Gesamtleistung als auch Einzelangebote für ein oder zwei Lose abgegeben werden. Im Falle eines Gesamtangebotes sind zwingend auch Einzelangebote für beide Lose abzugeben.

1.1.2 Kalkulationsblätter und Preisbestandteile

- (1) Der Bieter kalkuliert sein Angebot unter Verwendung der beigefügten Kalkulationsblätter (Anlage 1, Vordruck 2 Kalkulationsblätter) für ein Normjahr mit 189 Schultagen. Der Bieter kalkuliert den Angebotspreis für Los 1 ohne Umsatzsteuer (netto) bzw. für Los 2 mit der zum Angebotszeitpunkt geltenden Umsatzsteuer (7 %) und in vollen Eurocent.

- (2) Die Erlöse gemäß § 12 Verkehrsvertrag (Anlage 3), die auf dem Los 1 erzielt werden, verbleiben beim Auftragnehmer und werden im Rahmen der Abrechnung von der Vergütung abgezogen.
- (3) Wie in der Anlage 3 dargestellt nennt das Angebot des Bieters die folgenden Preisfaktoren:

A1 Fahrzeugabhängige Kosten Bus

Diesem Bestandteil sind sämtliche fahrzeugabhängigen Kosten für die Vorhaltung und Bereitstellung der für die Leistungserbringung notwendigen Fahrzeuge zuzuordnen. Dazu gehören insbesondere Kapitalkosten für die Anschaffung der Fahrzeuge, Verzinsung, Abschreibung/Miete/Leasing für Fahrzeuge, Versicherungen, Stellplatz, Werkstatt.

A2 Zeitabhängige Kosten Bus

Diesem Bestandteil sind sämtliche fahrzeitabhängigen Kosten insbesondere die Kosten für das Fahrpersonal zuzuordnen. Als Basis für den Zeitbezug gelten die Fahrplanstunden.

A3 fahrleistungsabhängige Kosten Bus

Dieser Bestandteil enthält sämtliche fahrleistungsbezogenen Kosten. Darunter fallen insbesondere die Kosten für Kraftstoffe, Hilfsstoffe, Verschleiß- und Ersatzteile sowie fahrleistungsabhängige Wartungs- und Instandhaltungsarbeiten. Als Basis für die Kilometerabhängigen Kosten gilt der Fahrplankilometer.

A4 Regie- und Verwaltungsaufwendungen

Diesem Bestandteil sind sämtliche Kosten zuzuordnen, die nicht ausdrücklich Bestandteil der vorgenannten Kostenbestandteile sind. Hierunter fallen z.B. Geschäftsführungskosten, Betriebshaftpflicht, Personalverwaltung, Betriebsleitstelle.

- (4) Die Preisbestandteile A1 bis A4 werden addiert und ergeben in der Summe den Vollkostenpreis.

1.2 Zuschlagskriterium

Den Zuschlag erhält das preisgünstigste Angebot je Los.

Neben dem Vollkostenpreis laut Kalkulationsblatt wird beim Wertungspreis für Los 1 die zu erwartende Preissteigerung bei den Preisbestandteilen A2 (zeitbezogene Kosten) und A3 (fahrleistungsbezogene Kosten) berücksichtigt:

Für den Zeitraum des Auftrags sind spürbare Preissteigerungen bei diesen Preisbestandteilen zu erwarten, insbesondere im Bereich der Energiekosten, die aus heutiger Sicht nicht bezifferbar sind. Für den Wertungspreis wird unterstellt, dass die Summe der Preisbestandteile im Mittelwert der Vertragslaufzeit (2027-2032) um 15 Prozent über dem Niveau des Angebotspreises liegen wird. Daher wird für den Wertungspreis ein Aufschlag von 15 Prozent auf die Summe der genannten Preisbestandteile der einzelnen Angebote vorgenommen.

Damit ermittelt sich der Wertungspreis wie folgt:

$$\begin{aligned} & \text{Vollkostenpreis} \\ & + 0,15 * (\text{Preisbestandteil A2} + \text{Preisbestandteil A3}) \\ & = \text{Wertungspreis} \end{aligned}$$

Der Auftraggeber wird das bzw. die insgesamt für ihn am wirtschaftlichsten Angebote (unter Berücksichtigung aller Einzel- und Gesamtangebote) bezuschlagen. Wird ein Kombinationsangebot für zwei Lose abgegeben und ist der angebotene Wertungspreis für das Kombinationsangebot günstiger als die Summe der günstigsten Wertungspreise der einzelnen Lose, erhält das Kombinationsangebot den Zuschlag. Wird kein Kombinationsangebot abgegeben oder ist der Wertungspreis für die Kombinationsangebote teurer als die Summe der günstigsten Wertungspreise der einzelnen Lose, dann erhält den Zuschlag das jeweils preisgünstigste Angebot je Los.

2 Anforderungen an die Betriebsdurchführung

2.1 Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge

2.1.1 Grundsätzliches

- (1) Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets in verkehrssicherem Zustand befinden. Die Fahrzeuge haben während ihres Betriebes den gesetzlichen Bestimmungen der Straßenverkehrs-Zulassungs-Ordnung (StVZO), des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) und der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) sowie sonstigen einschlägigen Rechtsvorschriften und den Unfallverhütungsvorschriften zu entsprechen. Die vorgeschriebene Sicherheitsausstattung muss stets funktionsfähig und gekennzeichnet sein.
- (2) Der Auftragnehmer gewährleistet gemäß § 35 StVZO den Einsatz von Fahrzeugen mit angemessener Motorleistung entsprechend den topografischen und betrieblichen Gegebenheiten sowie den Fahrplanvorgaben.

2.1.2 Mindestanforderungen

- (1) Die Vorgaben für die in Los 1 einzusetzenden Fahrzeuge sind der Anlage 5a zu entnehmen. Für die Erbringung der Leistungen auf den Linien 152, 153, 154, 156, 157, und 158 sind Solofahrzeuge ausreichend. Auf der Linie 158 kann für alle Fahrten ein Kleinbus eingesetzt werden. Dem Auftragnehmer steht es frei, Gelenkbusse einzusetzen, soweit die Linienwege mit Gelenkbussen befahrbar sind. Der Einsatz eines Gelenkbusses wird dann jedoch wie der Einsatz eines Solofahrzeuges vergütet.
- (2) Als Vorgabe für die Fahrzeugqualität in Los 2 gelten die Regelungen in der Anlage 5b.

2.1.3 Berichtspflichten und Einhaltung der Fahrzeuganforderungen

- (1) Im Rahmen der Betriebsaufnahme hat der Auftragnehmer dem Auftraggeber spätestens vier Wochen vor Betriebsaufnahme ein Fahrzeugblatt einzureichen, in dem die einzusetzenden Fahrzeuge mit ihrem Kennzeichen und ihrer Ausstattung aufgelistet sind. Die Angaben des Bieters zum Fahrzeugeinsatz sind verbindlich. Das Fahrzeugblatt ist als Anlage 7 beigelegt. Es dürfen mehr Fahrzeuge als für die Erbringung der auszuschreibenden Verkehrsleistung benötigt durch den Auftragnehmer angegeben werden. Veränderungen im eingesetzten Fahrzeugbestand sind unverzüglich zu melden. Für neu eingesetzte Fahrzeuge sind ein ausgefüllter Erfassungsbogen sowie eine Kopie der Zulassungsbescheinigungen einzureichen.

- (2) Die Einhaltung der Fahrzeuganforderungen wird durch den Auftraggeber während des Betriebes überprüft.
- (3) Ersatzfahrzeuge dürfen nur im Ausnahmefall und nur vorübergehend bei Störungen oder Fahrzeugausfällen eingesetzt werden. Sie dürfen nicht länger eingesetzt werden, als die Ursache und Auswirkung der Störung bzw. die Instandsetzung oder Neubeschaffung der fahrplanmäßig einzusetzenden Fahrzeuge dies erforderlich macht. Die Vorgaben des Absatzes 1 gelten für Ersatzfahrzeuge entsprechend.

2.2 Sauberkeit und Schadensfreiheit

- (1) Zum täglichen Betriebsbeginn müssen die Fahrzeuge im Fahrgastraum mindestens besenrein sauber sein. Starke Verunreinigungen des Innenraums sind unverzüglich, Vandalismusschäden zeitnah zu beseitigen. Die Beseitigung von Grobschmutz wie herumliegende Getränkedosen oder Zeitungen hat bei der nächsten sich bietenden Gelegenheit unverzüglich durch das Fahrpersonal zu erfolgen. Die Abfallbehälter sind spätestens zum nächsten täglichen Betriebsbeginn zu leeren; soweit erforderlich sind Zwischenleerungen durchzuführen. Die tägliche Grundreinigung darf nicht während des laufenden Betriebs (d.h. bei der Beförderung von Fahrgästen) erfolgen.
- (2) Die Außenreinigung der Fahrzeuge hat in regelmäßigen Abständen und in Abhängigkeit von der Witterung und dem Grad der Verschmutzung nach Bedarf auch täglich nach Betriebsschluss zu erfolgen. Die Innenreinigung hat mindestens einmal monatlich das Absaugen der Polster, die Fensterreinigung innen sowie das Abwischen aller Ablagen (feucht) und Haltestangen zu umfassen. Außen- und Innenreinigung sind zu dokumentieren.
- (3) Unfallschäden an Karosserie und Lackierung sind – sofern sie die Fahrsicherheit nicht einschränken – spätestens binnen vier Wochen zu beseitigen.
- (4) Beschädigte Aushänge oder Mitteilungen in den Fahrzeugen sind unverzüglich zu ersetzen bzw. dem Auftraggeber mitzuteilen. Aushänge mit abgelaufenen Terminen sind unverzüglich, d.h. innerhalb von zwei Betriebstagen zu entfernen.
- (5) Unbeschadet der Verantwortlichkeit des Auftragnehmers für die vorgeschriebenen Untersuchungen ist der Auftraggeber berechtigt, die Fahrzeuge jederzeit durch eigenes Personal oder Beauftragte überprüfen zu lassen. Die Prüfung umfasst den allgemeinen Zustand, den technischen Zustand und die Sauberkeit. Entspricht ein Fahrzeug nicht den Anforderungen, kann der Auftraggeber verlangen, dass das Fahrzeug nicht mehr zur Erbringung der Leistung gemäß dieser Leistungsbeschreibung eingesetzt werden darf.

2.3 Vermarktung der Innen- und Außenflächen

Die Vermietung der Werbeflächen außen und innen obliegt dem Auftragnehmer. Die Einnahmen aus der Fremdwerbung verbleiben beim Auftragnehmer und werden nicht mit der Vergütung gegen gerechnet. Die Werbeeinhalte dürfen dabei nicht gegen die Interessen des Auftraggebers oder gegen die allgemein anerkannten Normen von Moral und Ethik verstoßen. Zudem ist Werbung für alkoholische Getränke und Zigaretten sowie jugendgefährdende Werbung nicht zulässig. Eine sicht einschränkende Scheibenbeklebung ist nicht zulässig (Ausnahme: Fahrzeugheck).

2.4 Fahrplanleistung

- (1) Der Auftragnehmer hat sämtliche **Fahrplanfahrten** bzw. Sport- und Schwimmfahrten entsprechend **des jeweils gültigen, vom Auftraggeber vorgegebenen Fahrplans** bzw. **der jeweils vom Auftraggeber vorgegebenen Leistungsvorgaben** zu erbringen. **Der dem Angebot zugrunde zu legende Fahrplan** bzw. **die dem Angebot zugrunde zu legenden Leistungsvorgaben** sind in Anlage 2 dokumentiert.
- (2) Es wird informatorisch darauf hingewiesen, dass die Linien des Loses 1 überwiegend dem Schülerverkehr dienen und auf dessen Belange ausgerichtet sind. Die Linien binden die randlichen Stadtgebiete und Bauerschaften an die Schulen an. Umsteigebeziehungen der Linien untereinander und zu anderen Linien bestehen nicht. In der Anlage 4 sind die Schulen je Stadtteil und die von den Schulen genutzten Sportstätten mit Adressen aufgelistet. Vorgaben zu Anschlüssen und Wartezeiten bestehen nicht.

Die Linien verkehren ausschließlich montags bis freitags an Schultagen in NRW. Samstags, sonn- und feiertags sowie an schulfreien Tagen werden keine Fahrten durchgeführt. Als schulfreie Tage gelten die von der Landesregierung Nordrhein-Westfalen veröffentlichten landeseinheitlichen Ferientage (siehe z. B. im Internet www.schulministerium.nrw.de). Den einzelnen Schulen stehen zudem vier bewegliche Ferientage zur Verfügung. Die Schulkonferenz entscheidet über die Terminierung der beweglichen Ferientage im Einvernehmen mit dem Schulträger. Eine einheitliche Regelung für alle Schulen in Steinfurt wird angestrebt. Die Entscheidung soll spätestens drei Wochen vor Beginn der Sommerferien getroffen werden. Der Auftragnehmer informiert sich rechtzeitig über die Terminierung der beweglichen Ferientage.

Alle Fahrten der vorgenannten Linien sind mit der Verkehrsbeschränkung S (nur an Schultagen) und E (Einsatzwagen an Schultagen, Fahrt kann sich schulbedingt ändern) zu versehen. Das bedeutet, dass einzelne Fahrten z.B. an Tagen der Zeugnisvergabe o.ä. schulbedingt nicht durchgeführt werden müssen. Das Schulamt der Stadt Steinfurt teilt dem Auftragnehmer die entfallenden Fahrten

mit einem Vorlauf von einigen Wochen mit. Die nicht durchzuführenden Fahrten werden nicht vergütet.

- (3) Es wird informatorisch darauf hingewiesen, dass es sich bei den ausschreibungsgegenständlichen Fahrten des Loses 2 um Sport- und Schwimmfahrten für die Schulen in Steinfurt-Burgsteinfurt und Steinfurt-Borghorst handelt. Die Fahrten unterliegen nicht dem PBefG, sondern der Freistellungsverordnung. Die durchzuführenden Fahrten, die Fahrdauer und der Fahrzeugeinsatz für das Los 2 sind der Anlage 2 zu entnehmen. Die Adressen der Schulen und der anzufahrenden Sportstätten sind der Anlage 4 zu entnehmen.

Die Sport- und Schwimmfahrten des Loses 2 verkehren ausschließlich montags bis freitags an Schultagen in NRW. Samstags, sonn- und feiertags sowie an schulfreien Tagen werden keine Fahrten durchgeführt. Der Auftragnehmer erkundigt sich rechtzeitig beim Schulträger Stadt Steinfurt über die dortige Terminierung der vier beweglichen Ferientage.

- (4) Mit Abgabe eines Angebotes bestätigt der Auftragnehmer die Fahrzeiten und betriebliche Machbarkeit des Fahrplans bzw. der Leistungsvorgaben (entsprechend Anlage 2).
- (5) Der Auftraggeber kann jederzeit Veränderungen am Fahrplan (z.B. Zeiten, Liniennummerierung) und an den Linienwegen bzw. den für Los 2 geltenden Leistungsvorgaben vornehmen. Näheres regelt § 5 des Verkehrsvertrages (Anlage 3).
- (6) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, den Auftraggeber unverzüglich nach Bekanntwerden auf sich abzeichnende Schwierigkeiten in der Betriebsdurchführung, die z.B. durch Änderung von Anschlussverbindungen sowie Nachfrageveränderungen oder Verkehrsmaßnahmen entstehen können, hinzuweisen. und konkrete Vorschläge (Fahrplanentwürfe) für Abhilfemaßnahmen zu unterbreiten.
- (7) Die Verwaltung und Aktualisierung der Fahrplandaten und Druckvorlagen ist Sache des Auftragnehmers. Die überarbeiteten Fahrpläne sind dem Auftraggeber zur Freigabe vorzulegen. Alle Fahrplanänderungen bedürfen der Zustimmung des Auftraggebers. Zur Fortentwicklung des Verkehrsangebotes und der Fahrpläne nimmt ein Vertreter der Geschäftsführung oder der zuständige Betriebsleiter des Auftragnehmers an zwei halbtägigen vom Auftraggeber organisierten Fahrplangesprächen im Jahr teil.

2.5 Umleitungen und Betriebsstörungen

- (1) Auftraggeber und Auftragnehmer werden sich gegenseitig unverzüglich nach deren Bekanntwerden über planmäßige und unvorhergesehene Betriebsstörungen informieren.
- (2) Auftraggeber und Auftragnehmer werden sich über betriebliche Maßnahmen zur Aufrechterhaltung des Fahrplanangebotes für die Fahrgäste abstimmen.
- (3) Der Auftragnehmer trägt dafür Sorge, dass die vereinbarte Betriebsleistung auf der Grundlage des aktuellen Fahrplans, der Tarif- und Beförderungsbestimmungen sowie der Qualitätsanforderungen in zuverlässiger und ordnungsgemäßer Weise erbracht und die ihm nach dem Personenbeförderungsgesetz obliegende Betriebs- und Beförderungspflicht (§§ 21, 22 PBefG) beachtet wird.
- (4) Sollte es dennoch zu einer Betriebsstörung kommen, hat der Auftragnehmer alle Maßnahmen zu ergreifen, um den geltenden Fahrplan soweit als möglich sicherzustellen und die Zielerreichung des Fahrgastes zu gewährleisten (Betriebsstörungsmanagement). Als Betriebsstörung gelten der Ausfall einer fahrplanmäßig geschuldeten Leistung, sowie Verspätungen von mehr als 30 Minuten.
- (5) Im Falle einer Betriebsstörung hat der Auftragnehmer sicher zu stellen, dass der Fahrgast sein Fahrziel erreicht. Dies ist gegebenenfalls auch dadurch zu gewährleisten, dass dem Fahrgast eine Ersatzbeförderung zur Verfügung gestellt wird.
- (6) Betriebsstörungen sowie die ergriffenen Maßnahmen zur Aufrechterhaltung des Fahrplanangebotes sind seitens des Auftragnehmers zu dokumentieren.

2.6 Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

Die Durchführung von Marketingmaßnahmen sowie die Weitergabe von Informationen und Erklärungen an Presse und andere Medien bedürfen, soweit der von dieser Ausschreibung umfasste Verkehr betroffen ist, der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Auftraggebers.

2.7 Haltestellen

- (1) Der Auftragnehmer stellt – soweit erforderlich – Haltestellenmasten (gemeint ist der Haltestellenmast mit -schild und Fahrplanaushangkästen) zur Verfügung. Zuständig für die über den Haltestellenmast hinausgehende Haltestelleneinrichtung (Wartehalle, Bordstein etc.) ist der örtliche Straßenbaulastträger bzw. die zuständige Gemeinde.

- (2) Eine Liste der derzeitigen Haltestellen ist der Anlage 8 zu entnehmen. Die Einrichtung und Finanzierung neuer Haltestellen obliegen ebenfalls dem Auftragnehmer. Im Durchschnitt werden pro Jahr ca. 2 Haltestellen neu eingerichtet und ca. 2 Haltestellen versetzt. Sollte dieser Durchschnittswert über die Vertragslaufzeit überschritten werden, trägt der Auftraggeber die durch die Neueinrichtung und Verlegung entstehenden darüber hinaus gehenden Kosten.
- (3) Für die Wartung und Unterhaltung der Haltestellenmasten (mit -schild und Fahrplanaushangkästen) der bedienten Haltestellen ist gemäß § 40 PBefG und § 32 Abs. 2 BOKraft der Auftragnehmer verantwortlich. Der Auftragnehmer überwacht den Zustand der Haltestellenmasten hinsichtlich Sicherheit, Funktion und Sauberkeit regelmäßig und vollständig. Bei Beschädigungen des Haltestellenmastes hat der Auftragnehmer unverzüglich für einen provisorischen Ersatz zu sorgen und innerhalb eines Monats für einen endgültigen Ersatz zu sorgen. Die Kosten der Beschaffung, Anbringung, Entfernung und Unterhaltung des Haltestellenmastes trägt nach § 5 StVG Abs. 2 Buchstabe b der Auftragnehmer. Materialkosten werden vom Auftraggeber ersetzt. Vorgaben des Auftraggebers (z.B. Farbgebung der Haltestellenmasten) sind zu beachten.
- (4) Der Auftragnehmer ist für die Bereitstellung der Fahrgastinformationen an Haltestellen zuständig (§ 32 BOKraft, § 45 Abs. 3 StVO, § 40 Abs. 4 PBefG). Durch den Auftraggeber erfolgen Vorgaben im Hinblick auf die Gestaltung und den Inhalt der Aushänge. Die Aushänge sind vom Auftragnehmer aktuell zu halten und zu pflegen. Fehlende oder beschädigte Aushangfahrpläne sind durch den Auftragnehmer unverzüglich zu ersetzen. Einzelheiten regelt die Anlage 9. Über andere Fahrgastinformationen, die der Auftragnehmer in eigener Verantwortung betreibt, ist der Auftraggeber zu informieren.
- (5) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, sämtliche in den Fahrplänen in Anlage 2 aufgeführte Haltestellen zu bedienen.
- (6) Haltestellen sind grundsätzlich mit mäßiger Geschwindigkeit anzufahren. Das Anhalten darf nur unterbleiben, wenn sich der Fahrer davon überzeugt hat, dass kein Fahrgast an der Haltestelle zum Einsteigen wartet und kein Fahrgast im Bus aussteigen möchte.
- (7) An Starthaltestellen sind die Fahrzeuge so rechtzeitig bereitzustellen, dass eine pünktliche Abfahrt – auch bei Zeitverzögerungen durch Fahrkartenverkauf – gewährleistet ist.
- (8) Nach dem Ende der Vertragsdauer stellt der Auftragnehmer dem zukünftigen Auftragnehmer die Haltestellenmasten unentgeltlich zur Verfügung.

- (9) Bei Gemeinschaftshaltestellen mehrerer Betreiber stimmt sich der Auftragnehmer mit den anderen Verkehrsunternehmen ab und vereinbart entsprechende Nutzungsregelungen. Die Nutzung der Haltestellen durch den Bürgerbusverein Steinfurt ist kostenlos zu gestatten. Der Anlage 8 ist zu entnehmen, welche Haltestellen durch den Bürgerbusverein Steinfurt bedient werden.
- (10) Soweit dem Auftragnehmer vom Auftraggeber oder dem vorherigen Betreiber der ausgeschriebenen Verkehrsleistungen unentgeltlich eine Übertragung des Eigentums an den allen oder einzelnen Haltestellenmasten angeboten wird, hat er dieses Angebot anzunehmen.

2.8 Fahrpersonal

2.8.1 Anforderungen an das Fahrpersonal

- (1) Die Vorgaben für das in Los 1 einzusetzende Personal sind der Anlage 5a zu entnehmen.
- (2) Die Vorgaben für das in Los 2 einzusetzende Personal sind der Anlage 5b zu entnehmen.
- (3) Vom Auftragnehmer sind mindestens einmal pro Jahr Fahrerschulungen, bzw. Fahrdienstgespräche zu Orts-, Verkehrs- und Tarifenkenntnissen sowie zur Kundenorientierung und Stressbewältigung mit einer Zeitdauer von jeweils mindestens vier Stunden durchzuführen. Die Durchführung von Schulungen ist zu dokumentieren, wobei Datum, Dauer, Inhalte und Teilnehmer festzuhalten sind. Der Auftraggeber ist über die Termine zwei Wochen im Vorfeld zu informieren. Er behält sich das Recht der Teilnahme an den Schulungen vor.
- (4) Der Auftragnehmer ist verantwortlich für die Einhaltung der gesetzlich festgelegten Anforderungen an die Schulung des Fahrpersonals.

2.8.2 Anmeldung und Prüfung der Fahrerinnen und Fahrer

- (1) Die im ausgeschriebenen Linienbündel eingesetzten Fahrerinnen und Fahrer sind dem Auftraggeber namentlich zu melden. Dabei sind folgende Angaben zu machen:
 - > Name, Vorname, ggf. Geburtsname, Geburtsdatum
 - > Eintrittsdatum beim Auftragnehmer
 - > Führerschein-Nr., ausstellende Behörde, Datum des Führerscheinserwerbs
- (2) Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber eine vollständige Liste der Fahrerinnen und Fahrer jeweils zum 1. Januar und zum 30. Juni jeden Jahres zur

Verfügung. Zwischenzeitlich eingestellte Fahrerinnen oder Fahrer sind mindestens eine Woche vor ihrem ersten Einsatz im ausgeschriebenen Linienbündel nachzumelden.

- (3) Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes kann der Auftraggeber Fahrerinnen oder Fahrer jederzeit ablehnen. Wichtige Gründe sind:
- > die Nichterfüllung der in dieser Leistungsbeschreibung genannten Anforderungen
 - > grobe oder wiederholte Pflichtverstöße gegen vertragliche und/oder gesetzliche Vorgaben
 - > ungebührliches Verhalten gegenüber den Fahrgästen
 - > Häufung von Kundenbeschwerden die Fahrerin/den Fahrer betreffend

2.8.3 Anwendung des Tariftreue- und Vergabegesetzes Nordrhein-Westfalen (TVgG-NRW)

- (1) Der Auftragnehmer hat die Pflichten, die ihm vom Auftraggeber auf der Grundlage des Tariftreue- und Vergabegesetzes Nordrhein-Westfalen (TVgG-NRW) auferlegt worden sind, während der gesamten Vertragslaufzeit zu erfüllen.
- (2) Es gelten die hinsichtlich der Verpflichtungen zur Tariftreue und Mindestentlohnung nach dem TVgG-NRW die besonderen Vertragsbedingungen nach Anlage 13.

Als relevante repräsentative Tarifverträge i.S. v § 2 Abs. 2 TVgG-NRW und Nr. 1 b) der besonderen Vertragsbedingungen, nach denen sich das Entgelt für die Ausführung der Leistungen im Bereich des öffentlichen Personenverkehrs zu richten hat, gelten:

(siehe auch: [Repräsentative Tarifverträge im ÖPNV | Tarifregister und Landes-schlichtung \(nrw.de\)](#))

1.1 und 1.2

Kommunaler Arbeitgeberverband Nordrhein-Westfalen (KAV NW und Gewerkschaft Öffentliche Dienste, Transport und Verkehr (ÖTV) und Deutsche Angestellten Gewerkschaft (DAG) [heute: Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft – ver.di]. Der Tarifvertrag (1.2) mit dbb beamtenbund und tarifunion ist textgleich

[Spartentarifvertrag Nahverkehrsbetriebe NW \(TV-N NW\) vom 25.05.2001 in der Fassung des 16. Änderungstarifvertrages vom 17. Mai .2023 \(PDF\)](#)

1.1.1 und 1.2.1

Kommunaler Arbeitgeberverband Nordrhein-Westfalen (KAV NW) und Vereinigte Dienstleistungsgewerkschaft – ver.di

sowie

textgleicher Tarifvertrag mit dbb beamtenbund und tarifunion

[Landesbezirklicher Tarifvertrag über Sonderzahlungen zur Abmilderung der gestiegenen Verbraucherpreise für die Arbeitnehmer in nordrhein-westfälischen Nahverkehrsbetrieben \(TV Inflationsausgleich Nahverkehr NW 2023\) vom 22. Mai 2023 \(PDF\)](#)

1.3

Verband Nordrhein-Westfälischer Omnibusunternehmen e.V. (NWO) und Vereinigte Dienstleistungsgewerkschaft – ver.di

[Manteltarifvertrag für die Arbeitnehmer des privaten Omnibusgewerbes des Landes Nordrhein-Westfalen vom 15. Dezember 2015 in der Fassung vom 20. Dezember 2023 \(PDF\)](#)

1.4

Verband Nordrhein-Westfälischer Omnibusunternehmen e.V. (NWO) und Vereinigte Dienstleistungsgewerkschaft – ver.di

[Lohntarifvertrag für die gewerblichen Arbeitnehmer des privaten Omnibusgewerbes des Landes Nordrhein-Westfalen vom 9. November 2020 in der Fassung vom 20. Dezember 2023 \(PDF\)](#)

1.5

Verband Nordrhein-Westfälischer Omnibusunternehmen e.V. (NWO) und Vereinigte Dienstleistungsgewerkschaft – ver.di

[Gehaltstarifvertrag für die kaufmännischen und technischen Angestellten sowie die Auszubildenden des privaten Omnibusgewerbes des Landes Nordrhein-Westfalen vom 9. November 2020 in der Fassung vom 20. Dezember 2023 \(PDF\)](#)

1.6

Verband Nordrhein-Westfälischer Omnibusunternehmen e.V. (NWO) und Vereinigte Dienstleistungsgewerkschaft – ver.di

[Ergänzungstarifvertrag zu § 24 \(7\) Manteltarifvertrag für die Arbeitnehmer des privaten Omnibusgewerbes des Landes Nordrhein- Westfalen vom 15. Dezember 2015, § 6 \(3\) Lohnstarifvertrag für die gewerblichen Arbeitnehmer des privaten Omnibusgewerbes des Landes Nordrhein- Westfalen vom 15. Dezember 2015, § 6 \(3\) Gehaltstarifvertrag für die kaufmännischen und technischen Angestellten sowie die Auszubildenden des privaten Omnibusgewerbes des Landes Nordrhein- Westfalen vom 15. Dezember 2015 vom 4. Februar 2016 \(PDF\)](#)

1.7

Verband Nordrhein-Westfälischer Omnibusunternehmen e.V. (NWO) und Vereinigte Dienstleistungsgewerkschaft – ver.di

[Zusatzvereinbarung vom 9. November 2020 zum Manteltarifvertrag für die Arbeitnehmer des privaten Omnibusgewerbes des Landes Nordrhein-Westfalen vom 15. Dezember 2015 \(PDF\)](#)

1.8

Verband Nordrhein-Westfälischer Omnibusunternehmen e.V. (NWO) und Vereinigte Dienstleistungsgewerkschaft – ver.di

[Tarifvertrag über Inflationsausgleichsprämien \(TV IAP 2022\) vom 20. Dezember 2022 in der Fassung vom 20. Dezember 2023 \(PDF\)](#)

2.9 Dokumentation sicherheitsrelevanter Maßnahmen

- (1) Bei den Fahrzeugen sind u.a. die gesetzlich vorgesehenen Untersuchungen, Beschädigungen, durchgeführte Instandhaltungsmaßnahmen und Umbauten zu dokumentieren.
- (2) Im Bereich des Fahrpersonals ist zu dokumentieren, dass jederzeit die gesetzlichen Anforderungen an das Fahrpersonal erfüllt sind und diesbezüglich Kontrollen (z.B. regelmäßige Überprüfung des Vorliegens der Fahrerlaubnis) stattgefunden haben.
- (3) Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber auf Wunsch Einsicht in die Dokumentation zu gewähren.

2.10 Durchführung von Verkehrszählungen

- (1) Der Auftraggeber ist jederzeit berechtigt, auf seine Kosten Verkehrszählungen und Fahrgastbefragungen/-erhebungen in den Fahrzeugen durchzuführen. Der Auftragnehmer gewährt dem Erhebungspersonal jederzeit entgeltfreien Zugang zu seinen Fahrzeugen und unterstützt ihn in der Erhebungsplanung bei Bedarf durch Offenlegung betrieblicher Daten und Besonderheiten (z.B. Fahrzeugumläufe).
- (2) Auf Wunsch des Auftraggebers führt das Fahrpersonal des Auftragnehmers Einsteigerzählungen durch (Strichlisten). Diese Zählungen erfolgen maximal zweimal pro Schuljahr.

2.11 Tarif, Vertrieb und Beförderungsbedingungen

- (1) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, den jeweils gültigen Verbundtarif (Westfalentarif, NRW-Tarif inklusive Deutschlandticket) sowie die jeweils gültigen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen anzuwenden. Die Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen können auf der Homepage www.westfalentarif.de heruntergeladen werden.
- (2) Für Fahrtbeziehungen innerhalb des Münsterlandes gelten die Tarifbestimmungen für des Westfalentarifs. Zusätzlich zu den regionalen Tarifen ist für überregionale Verbindungen innerhalb von NRW der NRW-Tarif anzuwenden.
- (3) Fragen des Gemeinschaftstarifes, des NRW-Tarifes und der Einnahmearteilung werden in den Arbeits- und Entscheidungsgremien der Tarifgemeinschaft Münsterland/Ruhr-Lippe GmbH behandelt.
- (4) Die SchulwegMonatsTickets werden durch die Stadt Steinfurt als Schulwegkostenträger rechtzeitig beim Auftragnehmer bestellt. Vor Beginn eines Schuljahres werden der Stadt Steinfurt für jeden Schüler gemäß Bestellung SchulwegMonatsTickets zugesandt. Mögliche Um- und Nachbestellungen durch die Schulwegkostenträger werden durch den Auftragnehmer innerhalb weniger Tage abgewickelt. Näheres ist in den Beförderungsbedingungen des Westfalentarifs geregelt und kann auf deren Homepage heruntergeladen werden (www.westfalentarif.de).
- (5) Der Verkauf erfolgt über elektronische Fahrscheindrucker. Die Fahrzeuge sind mit mindestens einem Entwerter ausgestattet. Einzelheiten sind der Anlage 10 (Vertriebsleitfaden WestfalenTarif) zu entnehmen, Folgende Fahrausweise müssen den Kunden angeboten werden.

a. Westfalentarif

Alle Fahrkarten im Freiverkauf und alle Zeitkarten. Entsprechende Bestellformulare müssen den Kunden zur Verfügung stehen.

b. NRW-Tarif

Alle Fahrkarten des jeweils gültigen NRW-Tarifs im Barverkauf (PauschalPreisTickets). Kunden, die Zeitkarten im NRW-Tarif erwerben möchten, werden an die DB verwiesen.

- (6) Die Beschaffung, Bereitstellung, Wartung und Reparatur der Fahrscheindrucker einschließlich deren Bestandteile obliegt dem Auftragnehmer. Die Regularien für das Aussehen der Tickets sind in der Anlage 10 (Vertriebsleitfaden Westfalen-Tarif) dargestellt.
- (7) Der Vertrieb von Abo-Fahrkarten im Ausbildungs- und Jedermannverkehr erfolgt durch den Auftragnehmer. In den Fahrzeugen werden die benötigten Bestellscheine für Fahrkarten im Abonnement ausgegeben.
- (8) Aus Sicherheitsgründen dürfen das Druckerpapier und alle sonstigen Fahrscheinpapiere, Wertmarken und Fahrkarten vom Auftragnehmer ausschließlich bei mit der Herstellung geldwerter Drucksachen vertrauten Betrieben bezogen werden, die eine sichere Abwicklung des Druckauftrages, eine sichere Lagerung der Drucksachen sowie eine lückenlose Dokumentation der Auftragsabwicklung und der Ausgabe der Fahrscheine gewährleisten.
- (9) In allen Tarifen werden eTickets, Handytickets und Fahrtberechtigungen im eTarif vertrieben. Der Auftragnehmer muss sicherstellen, dass diese Fahrkarten beim Einstieg hinsichtlich ihrer räumlichen wie zeitlichen Gültigkeit mit den passenden technischen Mitteln kontrolliert werden können.
- (10) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, jeweils bis zum 20. eines Monats für den Vormonat alle selbst oder in seinem Namen erfolgten Verkäufe des Deutschlandtickets unmittelbar an die in den Richtlinien Deutschlandticket NRW 2023-2025 benannte Clearingstelle zu melden (Anlage 11 und 12).
- (11) Der Auftragnehmer ist zudem im Zusammenhang mit der Anwendung des Deutschlandtickets nach Vorgabe des Auftraggebers berechtigt und verpflichtet, an der jeweils bundesweit abgestimmten Einnahmeverteilung für das Deutschlandticket (vgl. die Beschlussfassung für ein bundesweites Clearingverfahren zur Zuteilung der Einnahmen) teilzunehmen, die hierfür erforderlichen Daten bereitzustellen, bestehende Einnahmenansprüche vollumfänglich geltend zu machen und gegebenenfalls diese Ansprüche überschüssige Einnahmen abzugeben (Anlage 11 und 12).

2.12 Information und Kommunikation

- (1) Zur Gewährleistung einer Betreiber und Regionen übergreifenden Information der Bevölkerung über das Fahrplanangebot werden die Fahrplandaten im Tarifraum Münsterland durch die „Regionale Koordinierungsstelle Fahrgastinformation“ (RKS) gesammelt und an die „Zentrale Koordinierungsstelle NRW“ (ZKS) im ÖV-Datenverbund NRW weitergeleitet. Das Fahrplanangebot kann somit in allen in NRW eingesetzten elektronischen Fahrplanauskunftssystemen berücksichtigt werden. Zugleich stehen die Daten für den deutschlandweiten Datenaustausch (u.a. für die DB BAHN und DELFI) und die frei zugänglichen Datenplattformen im Sinne von Open Data zur Verfügung. Im Sinne von Open Data und Open Service werden die Daten auf frei zugänglichen Datenplattformen hinterlegt und sind über die EFA Westfalen-Lippe per Schnittstelle frei abrufbar.
- (2) Der Auftragnehmer hat der RKS die aktuellen Soll-Fahrplandaten mit einem Vorlauf von mindestens 4 Wochen für den jährlichen Fahrplanwechsel zu liefern. Unterjährige Fahrplanänderungen werden mit einem Vorlauf von mindestens 2 Wochen an die RKS geliefert.
- (3) Die Daten sind in einem standardisierten Schnittstellenformat (DINO oder Infopool oder VDV 452 / 462 [NeTEx]) zu liefern. Die Schnittstellendaten haben sämtliche für eine elektronische Fahrplan- und Tarifauskunft relevanten Daten zu enthalten (u. a. Linienbezeichnungen, Verkehrsmittel, kalenderscharfe Gültigkeiten, Hinweistexte, Tarifzonen, Anschlussbindungen (z.B. betriebliche Durchbindungen „Sitzenbleiber“ oder Anschlussgarantien, Ein-/Ausstiegsrestriktionen (z.B. „Halt nur zum Ausstieg“) Haltestellenkoordinaten (Die Haltestellenkoordinaten sind der Anlage 8 zu entnehmen)). In Abstimmung mit der RKS sind die Formate und Inhalte der Schnittstellendaten dem Stand der Technik entsprechend dynamisch anzupassen.
- (4) Über Fahrplanänderungen gemäß § 6 Verkehrsvertrag wird die RKS kurzfristig und umgehend nach deren Kenntnis informiert. Die RKS kann diese Änderungen über ein Modul (Content Management System [CMS]/ Incident Capturing System [ICS]) als Bestandteil der elektronischen Fahrplanauskunft veröffentlichen und dem NRW-Datenpool zur Verfügung stellen. In Abstimmung mit der RKS ist wahlweise auch die Schaffung eines Zugangs zum CMS/ICS-Redaktionssystem für den Auftragnehmer möglich.
- (5) Dem Auftragnehmer obliegt die Herausgabe der Fahrplaninformationen. Der Auftragnehmer gestattet die kostenfreie Nutzung der Fahrplandaten durch den Auftraggeber zum Zwecke der Fahrgastinformation und der Verkehrsplanung. Darüber hinaus gestattet der Auftragnehmer dem Auftraggeber die Weitergabe der Fahrplandaten an Dritte zum Zweck der kostenlosen Fahrgastinformation.

2.13 Kundeninformation zu Betriebsstörungen

- (1) Bei planmäßigen Betriebsstörungen informiert der Auftragnehmer die Fahrgäste im Voraus und während der Betriebsstörung über die Art und Ursache der Störung, ihre voraussichtliche Dauer und Auswirkungen sowie insbesondere über alternative Bedienungen (Aushang Sonderfahrplan, Ansage im Fahrzeug, geänderter Linienweg, alternative Bedienung).
- (2) Bei unvorhergesehenen Betriebsstörungen informiert das Fahrpersonal die Fahrgäste entsprechend über die Art und Ursache der Störung, ihre voraussichtliche Dauer und Auswirkungen sowie insbesondere über alternative Bedienungen.
- (3) Betriebsstörungen sind unverzüglich dem Auftraggeber mit allen vorgenannten Angaben zu melden.

2.14 Beförderung von Fahrgästen und Fahrscheinkontrollen

- (1) Fahrgäste dürfen nur zu den für den Auftragnehmer jeweils gültigen Tarif- und Beförderungsbedingungen befördert werden. Schülerinnen und Schülern bis 14 Jahre werden immer befördert; eine vergessene Fahrkarte führt grundsätzlich nicht automatisch zum Ausschluss von der Fahrt.
- (2) Die Fahrerinnen und Fahrer sind verpflichtet, die Fahrgäste an der Vordertür einsteigen zu lassen und die Fahrscheine zu kontrollieren. Ausnahmen von der vorgenannten Regelung müssen bei Fahrgästen mit Kinderwagen, Rollator, Rollstuhl o.ä. gemacht werden. Bei großem Fahrgastandrang kann ebenfalls von dieser Regelung abgewichen werden. Fahrgäste ohne gültigen Fahrschein dürfen nicht befördert werden (Ausnahmen bedürfen der vorherigen Zustimmung des Auftraggebers).

2.15 Betriebsleiter/Betriebsleitstelle/Disponent/Ansprechpartner

- (1) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, einen Betriebsleiter nach BOKraft oder einen sonstigen verantwortlichen Ansprechpartner mit ausreichenden Entscheidungs- und Handlungskompetenzen einzusetzen, der in besonderen Situationen auch kurzfristig und flexibel nach Anforderung durch den Auftraggeber zur Verfügung steht. Er muss über ausreichende Fähigkeiten zur mündlichen und schriftlichen Kommunikation in deutscher Sprache verfügen. Die enge Kooperation mit dem Auftraggeber ist jederzeit zu gewährleisten. Der verantwortliche Ansprechpartner ist dem Auftraggeber namentlich zu benennen. Personelle Veränderungen sind unverzüglich, möglichst im Voraus, mitzuteilen.

Bei Abwesenheit der genannten Personen von über einer Woche (Krankheit, Urlaub o. Ä.) ist vom Auftragnehmer eine Vertretung zu benennen, welche die oben definierten Anforderungen erfüllt. Ausnahmen sind mit dem Auftraggeber schriftlich abzustimmen.

Der reguläre Arbeitsplatz des verantwortlichen Ansprechpartners (Anwesenheit mit mindestens 50 % seiner Arbeitszeit bezogen auf eine Vollzeitbeschäftigung) des Auftragnehmers darf höchstens in einer Entfernung von rund 40 km oder 60 Minuten Fahrzeit vom Linienweg entfernt gelegen sein. Der Ansprechpartner oder sein Vertreter muss darüber hinaus während der gesamten Betriebszeit telefonisch (mobil) erreichbar sein.

- (2) Der Auftragnehmer hat ferner sicherzustellen, dass sein Unternehmen (Ansprechpartner mit ausreichenden Entscheidungs- und Handlungskompetenzen) für den Auftraggeber während der üblichen Geschäftszeiten (montags bis donnerstags mindestens acht Stunden; freitags mindestens sechs Stunden) telefonisch erreichbar ist.
- (3) Die Aufgabe des Betriebsleiters/des verantwortlichen Disponenten besteht in der Gewährleistung des ordnungsgemäßen Fahrbetriebes. Der Betriebsleiter/der verantwortliche Disponent ist insbesondere dafür verantwortlich, dass
 - > der Auftraggeber über das Vorliegen von Betriebsstörungen unverzüglich informiert wird. Dabei sind alle Vorkommnisse, die den planmäßigen Betriebsablauf stören, sowie Betriebseinschränkungen jeglicher Art dem Auftraggeber mitzuteilen. In dringenden Fällen erfolgt die Mitteilung fernmündlich
 - > im Falle von Betriebsstörungen die betreffenden Abhilfemaßnahmen in Abstimmung mit dem Auftraggeber eingeleitet werden
 - > Entscheidungen zur Weiterbeförderung der Fahrgäste bei Anschlussversäumnissen oder Betriebsstörungen nach Möglichkeit in Abstimmung mit dem Auftraggeber getroffen werden
 - > das Fahrpersonal unverzüglich über aktuelle Verkehrssituationen informiert wird
- (4) Der Auftragnehmer richtet ein Kundenservicetelefon (max. zum allgemeinen Festnetztarif) für Anfragen, Beschwerden, Informationen, Gruppenanmeldungen, Fundsachenanfragen usw. ein. Dieses muss montags bis freitags im Zeitraum von 8 Uhr bis 16 Uhr von einer kompetenten Person besetzt sein. Fundsachen können im gleichen Zeitfenster abgeholt werden. Der Auftragnehmer veröffentlicht ferner eine E-Mail- und eine Postadresse, über die Fahrgäste sich schriftlich an das Unternehmen wenden können.

- (5) In allen mit der Betriebsdurchführung in Zusammenhang stehenden Fragen bedient sich der Kreis Steinfurt der Stadt Steinfurt als Ansprechpartner für den Auftragnehmer.

2.16 Beschwerdemanagement

- (1) Die Annahme und Bearbeitung von Kundenresonanzen (Beschwerden und Hinweise der Fahrgäste) liegt im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers.
- (2) Im Beschwerdemanagement sind durch den Auftragnehmer die nachfolgend definierten Leistungen zu erbringen.
 - > Für die Annahme von Kundenresonanzen (Beschwerden und Hinweise der Fahrgäste) sind grundsätzlich alle auf den ausgeschriebenen Linien bzw. für den Freistellungsverkehr eingesetzten Mitarbeiter verantwortlich. Auch Fahrpersonale müssen Beschwerden und Hinweise aufnehmen, soweit bzw. sobald es die Betriebslage zulässt.
 - > Als Kundenresonanzen sind alle beim Auftragnehmer eingehenden schriftlichen, telefonischen und mündlichen Beschwerden und Hinweise aufzunehmen. Bei telefonischen und mündlichen Kundenresonanzen sind grundsätzlich Name und Anschrift des „Beschwerdeführers“ zu erfragen. Dies gilt auch für Beschwerden im Bus gegenüber dem Fahrpersonal.
 - > Vom Auftragnehmer sind Stellungnahmen zu Kundenbeschwerden, welche die Erfüllung der Anforderungen dieser Leistungsbeschreibung durch den Auftragnehmer betreffen, innerhalb von zwei Wochen zu erarbeiten und zu versenden.
 - > Vom Auftragnehmer sind die bei ihm eingegangenen und aufgenommenen Beschwerden und Hinweise EDV-gestützt in der Aufnahme und Bearbeitung zu dokumentieren. Alle eingegangenen und aufgenommenen Kundenresonanzen sind vom Auftragnehmer bis zum 5. des Folgemonats in Kopie an den Auftraggeber in der von ihm vorgegebenen Form weiterzuleiten. Die Form der Übermittlung kann vom Auftraggeber vorgegeben werden (siehe Anlage 6a und 6b).

2.17 Qualitätskontrollsystem

- (1) Der Auftragnehmer hat die in dieser Leistungsbeschreibung und ihren Anlagen enthaltenen Vorgaben einzuhalten.
- (2) Der Auftragnehmer hat unverzüglich alle erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um wiederkehrende Verstöße gegen die Vorgaben abzustellen.

- (3) Entsprechen die Leistungen des Auftragnehmers oder Teile derselben nicht den Anforderungen dieses Vertrages, mindert sich der Anspruch auf die Vergütung entsprechend dem reduzierten Wert der Leistung. Werden vertraglich geschuldete Leistungen vom Auftragnehmer nicht erbracht, entfällt der für diesen Teil der Leistung geschuldete Teil der Vergütung. Bei Fahrtausfällen reduziert sich die Vergütung (vgl. § 13 des Verkehrsvertrages) anteilig um die Kosten für die jeweils nicht erbrachten Fahrplankilometer und Fahrplanstunden.
- (4) Die Feststellung der Nichterfüllung erfolgt beispielsweise wie folgt:
 - > Der Auftragnehmer rechnet die tatsächlich erbrachten Fahrplanfahrten monatlich, entsprechend der Vorgaben des Verkehrsvertrages mit dem Auftraggeber ab.
 - > Der Auftragnehmer ist verpflichtet, Monatsprotokolle zu erstellen und dem Auftraggeber per E-Mail spätestens bis zum 5. des Folgemonats zur Verfügung zu stellen. In diesen sind alle Betriebsstörungen, außergewöhnlichen Vorfälle sowie die beim Auftragnehmer eingegangenen Kundenreaktionen zu dokumentieren.
 - > Der Auftraggeber ist berechtigt, jederzeit ohne Voranmeldung offene oder verdeckte Kontrollen bezüglich der Einhaltung der definierten Qualitätsvorgaben durchzuführen. Näheres regelt § 10 Abs. 2 des Verkehrsvertrags.
 - > Der Auftraggeber berücksichtigt zudem die bei ihm eingegangenen Kundenreaktionen.
- (5) Sofern in den Beförderungsbedingungen oder in anderen geltenden gesetzlichen Regelungen Entschädigungen für die Fahrgäste (z.B. Taxi-Kosten aufgrund einer ausgefallenen Fahrt) vorgesehen sind, hat der Auftragnehmer diese zu tragen.

2.18 Vorbereitung der Betriebsaufnahme

- (1) Die Vorbereitungen der Betriebsaufnahme werden durch den Auftraggeber begleitet. Dem Auftraggeber ist vom Auftragnehmer zwei Wochen nach Zuschlagserteilung ein detaillierter Zeitplan für die Vorbereitung der Betriebsaufnahme vorzulegen, in dem ausreichende Zeitreserven eingeplant sind. Dieser Zeitplan umfasst den Zeitraum bis zur Betriebsaufnahme und gibt erschöpfend Auskunft darüber, wann die erforderlichen Anschaffungen, Klärungen und Genehmigungen begonnen und abgeschlossen werden sollen.
- (2) Dem Auftraggeber ist in der Folge alle zwei Monate ein Statusplan vorzulegen, aus dem hervorgeht, ob der Zeitplan eingehalten werden kann und falls nicht, welche Maßnahmen getroffen werden, um die termingerechte Betriebsaufnahme

zu gewährleisten. Falls erhebliche Verzögerungen auftreten, ist der Auftraggeber unverzüglich zu informieren.

2.19 Vertragsstrafen

Für folgende Tatbestände wird eine Vertragsstrafe festgesetzt:

- > bei Einsatz von Fahrzeugen, die nicht die in Kap. 2.1 i. V. m. Anlage 5a bzw. Anlage 5 b definierten Qualitätsstandards erreichen – 100 Euro je Fahrzeug und Einsatztag.
- > bei zu früher Abfahrt an einer der Haltestellen ab 1 Minute – 100 Euro je betroffene Fahrt.
- > bei vom Auftragnehmer verursachten Verspätungen von mehr als 5 Minuten – 100 Euro je betroffene Fahrt (Bsp: Verzögerung durch verspätete Personalablässe o.ä.)
- > bei Einsatz von ungeschultem Personal – 100 Euro je Einsatztag und Person
- > bei Missachtung der definierten Qualitätsvorgaben des Fahrpersonals – 100 Euro je Einsatztag und Person
- > bei Defekten an wichtigen Ausstattungsmerkmalen (Außenanzeige, Innenanzeige, Öffnungsmechanismus an einer Tür), wenn diese am Folgetag nicht beseitigt wurden – 100 Euro je Ausstattungsmerkmal und Tag
- > bei fehlender Fahrzeugreinigung außen + innen, fehlender Beseitigung von Vandalismusschäden – 100 Euro je Einsatztag und Fahrzeug
- > bei nicht rechtzeitiger Aufnahme des Betriebs für jede vollendete Woche 0,5 % des Betrages, der sich aus dem Vergütungsanspruch (vgl. § 13 Verkehrsvertrag) für ein Jahr ergibt
- > bei wahrheitswidrigen oder unvollständigen Monatsprotokollen (z.B. unterbliebene Meldung von Fahrtausfällen) – 100 Euro je Fall
- > bei gravierenden Störungen im Betriebsablauf, z.B. bei teilweisem oder komplettem Ausfall von Umläufen, den der Auftragnehmer zu vertreten hat – 200 Euro je Fahrt
- > bei falscher oder fehlender Linienbeschilderung am Fahrzeug – 100 Euro je Fall
- > bei fehlender Bedienung von Haltestellen trotz Kundenwunsches – 100 Euro je Fall
- > bei Einsatz von Fahrpersonal, dessen Ausschluss vom Verkehr berechtigt eingefordert wurde – 100 Euro je Einsatztag und Person bei erstmaligem Verstoß, 200 Euro bei zweitem Verstoß, 400 Euro bei jedem weiteren Verstoß

- > bei fehlender telefonischer Erreichbarkeit eines kompetenten Ansprechpartners des Auftragnehmers von über 60 Minuten während der in Kap. 2.14 definierten Zeiten – 100 Euro je Fall (mehrere Nichterreichbarkeiten an einem Tag zählen als ein Fall)
- > bei verspäteter (mehr als 5 Werktage) oder unzureichender Bearbeitung von Kundenresonanzen – 100 Euro je Fall
- > Ein nicht den Vorgaben der Anlage 9 entsprechender Mast oder ein ungültiger Fahrplanaushang – 50 Euro je Fall
- > bei unterlassener Auslage von Informationsmedien durch das Fahrpersonal, das durch den Auftraggeber bereitgestellt wurde – 50 Euro je Fall
- > bei fehlender Ankündigung der Haltestellen (§ 8 Abs. 2 BOKraft) – 50 Euro je Fall
- > bei Rauchen im Fahrzeug – 100 Euro je Fall
- > bei der privaten Nutzung eines Mobiltelefons während der Fahrt – 100 Euro je Fall

3 Verzeichnis der Anlagen

Anlage 1:	Angebotsvordrucke (Erklärung Abgabe eines Angebotes, Kalkulationsblätter, Erklärung über den Einsatz von Subunternehmern, Referenzen über vom Bieter in den letzten 3 Jahren erbrachte Verkehre, Eigenerklärung des Bieters, Eigenerklärung (Russlandsanktionen))
Anlage 2:	Fahrpläne, Linienverläufe und Leistungsvorgaben
Anlage 3:	Verkehrsvertrag
Anlage 4	Adressen der Schulen und Sportstätten
Anlage 5a	Qualitätsstandards Los 1
Anlage 5b	Qualitätsstandards Los 2
Anlage 6a	Vordruck Qualitätsbericht
Anlage 6b	Vordruck Erfassung der Kundenbeschwerden
Anlage 7	Fahrzeugblatt
Anlage 8	Haltestellenliste
Anlage 9	Corporate Design Handbuch „Bus und Bahn im Münsterland“
Anlage 10	Vertriebsleitfaden Westfalen Tarif
Anlage 11	Richtlinie zur Einnahmemeldung im WestfalenTarif
Anlage 12	Melderichtlinie Deutschlandticket in Westfalen
Anlage 13	Besondere Vertragsbedingungen des Landes Nordrhein-Westfalen zur Erfüllung der Verpflichtungen zur Tariftreue und Mindestentlohnung nach dem Tariftreue- und Vergabegesetz Nordrhein-Westfalen (BVB Tariftreue- und Vergabegesetz Nordrhein-Westfalen/VOL) für die Vergabe von Dienstleistungen