

**Ergänzendes Dokument zur Vorabbekanntmachung
für die beabsichtigte Inhouse-Vergabe eines
öffentlichen Dienstleistungsauftrags über öffentliche
Personenverkehrsdienste im Busverkehr durch die
Stadt Osnabrück.**

Inhalt

1. Einleitung.....	3
2. Verkehrliches Leistungsangebot.....	5
3. Betriebspflicht.....	13
4. Anforderungen an die Verkehrsdurchführung	15
5. Anforderung an das Personal	20
6. Sozialstandards.....	23
7. Anforderungen an die Fahrzeuge	25
8. Kooperationspartner.....	33
9. Anforderungen an die Haltestelleneinrichtung.....	33
10. Datenmanagement, Qualitätserfassung und Linien-Reporting	34
11. Besondere Anforderungen an den elektrischen Busbetrieb.....	37
12. Fahrgastinformation, Kommunikation und Marketing.....	38
13. Tarife	53
14. Tarifverwaltung, Tarifbeantragung.....	54
15. Allgemeine Managementaufgaben	55

Anlagen

- Anlagen 1.1 – 1.8: Fahrpläne Schülerverkehrslinien
- Anlage 2: Standorte Dynamisches Fahrgastinformationssystem (DFI)

1. Einleitung

1.1. Rechtliche Grundlagen

Die Stadt Osnabrück ist zuständige Behörde für den Stadtverkehr Osnabrück nach § 4 Abs. 1 Nr. 3 NNVG (im vorliegenden Dokument kurz „Stadt“ genannt). Sie beabsichtigt die Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags (ÖDA) über Verkehrsleistungen mit Bussen und sonstigen Kraftfahrzeugen in der Stadt Osnabrück, ergänzt um ausbrechende Verkehre auf der Grundlage von Aufgabenübertragungen der benachbarten Aufgabenträger Landkreis Osnabrück und Kreis Steinfurt als Gesamtleistung. Die Vergabe erfolgt als In-house-Geschäft nach Art. 5 Abs. 1 Satz 2 VO 1370/2007 i. V. m. § 108 GWB an die mittelbare Eigengesellschaft SWO Mobil GmbH.

Gemäß Art. 7 Abs. 2 VO 1370/2007 hat die Stadt eine Vorabbekanntmachung für den ÖDA im Amtsblatt der EU veröffentlicht.

Die Vorabbekanntmachung ist zugleich eine Vorabbekanntmachung im Sinne von § 8a Abs. 2 PBefG, in der die mit dem beabsichtigten ÖDA verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards (§ 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG) definiert werden. Zudem gestattet § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG die hier getroffene Festlegung, dass eine Vergabe als Gesamtleistung beabsichtigt ist. In diesem Dokument wird im weiteren Verlauf der Begriff der „Vorabbekanntmachung“ verwendet.

Gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG können die Anforderungen auch in öffentlich zugänglichen Dokumenten enthalten sein, auf die durch die Vorabbekanntmachung verwiesen wird. Die Vorabbekanntmachung verweist im Abschnitt VI.1) „zusätzliche Angaben“ unter Gliederungspunkt III zur Beschreibung der Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards, die die vom beabsichtigten ÖDA erfassten Verkehrsleistungen zu erfüllen haben, auf das hiermit vorliegende „Ergänzende Dokument“.

Das Ergänzende Dokument enthält zudem wesentliche Anforderungen im Sinne von § 13 Abs. 2a Sätze 3 bis 5 PBefG.

Eigenwirtschaftliche Genehmigungsanträge können nur innerhalb von drei Monaten nach Veröffentlichung der Vorabbekanntmachung gestellt werden (§ 12 Abs. 6 Satz 1 PBefG). Diese Anträge müssen die in der Vorabbekanntmachung und dem vorliegenden Dokument beschriebenen Anforderungen erfüllen. Andernfalls ist die Genehmigung zu versagen (§ 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG). Es wird für die Genehmigungsfähigkeit eines eigenwirtschaftlichen Antrags vorausgesetzt, dass die in diesem ergänzenden Dokument angegebenen Anforderungen als Standards nach § 12 Absatz 1a PBefG verbindlich zugesichert werden.

Rechtserhebliche Anforderungen in diesem Sinne sind die in diesem ergänzenden Dokument an „das Verkehrsunternehmen“ adressierte Anforderungen. Dies sind auch ohne ausdrückliche Nennung alle als verpflichtend formulierten Anforderungen, die nicht besonders an die SWO Mobil GmbH adressiert sind. Anforderungen, die Spezifikationen der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen im Sinne von Art. 2a Abs. 1 VO 1370/2007 beinhalten, die nur der ausgewählte Betreiber, an den der ÖDA vergeben werden soll, zu erfüllen hat, sind an die „SWO Mobil GmbH“ adressiert bzw. markiert über die Beschreibung als „Gegenstand des ÖDA“.

Vergibt das „Verkehrsunternehmen“ oder die SWO Mobil GmbH Unteraufträge, so ist dem beauftragten Unternehmen verbindlich vorzugeben, die Anforderungen dieses ergänzenden Dokuments zu erfüllen. Bei der Vergabe ist das für Sektorenauftraggeber geltende Vergaberecht zu beachten.

1.2. Änderungen während der Laufzeit

Die Stadt behält sich vor, die von der Vergabe umfassten Verkehrsleistungen einschließlich der Qualitätsanforderungen während der Laufzeit des ÖDA anzupassen. Der Rahmen und die Modalitäten für die Anpassung des Verkehrsangebots werden im ÖDA näher bestimmt.

Der ÖDA wird diesbezüglich Regelungen beinhalten, wonach das Leistungsangebot insbesondere an sich ändernde Verkehrsbedürfnisse oder finanzielle Rahmenbedingungen und eine Fortschreibung des Nahverkehrsplans sowie an andere veränderte Umstände (wie z. B. technische Entwicklungen, Barrierefreiheit, Belange des Umwelt- und Klimaschutzes, Fahrgasterwartungen) anzupassen ist. Die Änderungsmöglichkeiten beziehen sich auf Art und Umfang sowie Qualität der Verkehrsdienste und der Beförderungstarife. Dadurch können sich Änderungen sowohl hinsichtlich des Bestands und Verlaufs von Linien als auch hinsichtlich des Fahrplan- und Tarifangebots, hinsichtlich der Form der Bedienung (regulärer Linienbetrieb oder flexible Bedienungsformen) ergeben oder neue intermodale Mobilitätsangebote hinzutreten. Demzufolge können sich Linien ändern, neue Linien hinzukommen oder heutige Linien wegfallen.

Diese Vorabbekanntmachung beruht auf dem verkehrlichen Leistungsangebot mit Stand 02.02.2022. Die Stadt Osnabrück behält sich vor, dieses Leistungsangebot bis zur Betriebsaufnahme am 01.07.2024 unter Beachtung der rechtlichen Rahmenbedingungen des Art. 7 Abs. 2 VO 1370/2007 und §§ 8a Abs. 2 und 13 Abs. 2a PBefG zu ändern, insbesondere im üblichen Rahmen zu den Fahrplanwechseln. Diese Änderungen werden in das Leistungsangebot zum 01.07.2024 einbezogen.

Für die Anwendung von § 12 Abs. 6 Satz 1 und § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG gelten die in dem vorliegenden Dokument beschriebenen Anforderungen.

Qualitätsstandards im Liniennetz der Stadt Osnabrück mit Geltung ab dem 01.07.2024

2. Verkehrliches Leistungsangebot

2.1. Liniennetz Stadtverkehr Osnabrück

2.1.1. Gesamtnetz Stadtverkehr Osnabrück

Die Gesamtleistungsangebot gemäß § 8a mit Stichtag 02.02.2022 beträgt jährlich 7,375 Millionen Fahrplankilometer für den Regelverkehr.

Das Leistungsangebot zum Stand des Fahrplanwechsels am 02.02.2022 dient als Grundlage dieser Vorabbekanntmachung. Die entsprechenden Fahrpläne zum MetroBus, StadtBus und NachtBus können im Internet unter **<https://www.vos.info/fahrplaene-und-liniennetze/fahrplaene-nach-teilgemeinschaft/os-stadt.html>** abgerufen werden. Ebenso die aktuellen Liniennetzpläne. Basis ist damit auch das Leistungsangebot gemäß 4. Nahverkehrsplan aus Dezember 2019. Im festbedienten Linienverkehr beträgt das damit zu erbringende Regelleistungsangebot derzeit ca. 7,375 Millionen Fahrplankilometer pro Jahr. Etwaige Nachfragespitzen beispielsweise durch Schülerverkehre sind darin bereits enthalten und durch den Betreiber mit entsprechenden Verstärkerfahrten abzufangen. Die damit definierten Linienwege samt Bedienung der aufgeführten Haltestellen sowie die Betriebszeiten und durch das Netzkonzept vorgesehene Taktung auf den einzelnen Strecken sind durchgängig zu gewährleisten.

Die Leistungserbringung startet am 01.07.2024 und endet am 30.06.2039.

Dem Betreiber unterliegt die Verantwortung notwendiger Fahrplananpassung, wenn sowohl unvorhersehbare Vorkommnisse (z. B. Nachfrageschwankungen, Betriebsstörungen) als auch planbare Ereignisse (z. B. Baustellenumleitungen, Bombenentschärfungen, Feste) dies erfordern. Daraus resultierende Änderungen des Leistungsangebots bedürfen der Zustimmung der Stadt. Dadurch entstehende etwaige Mehrleistungen sind entsprechend einzukalkulieren.

2.1.2. MetroBus-Netz

Das MetroBus-Netz zeichnet sich durch seine hohe Taktung (weitestgehend ein durchgängiger 10-Minuten-Takt) und elektrifizierter Gelenkbusse aus. In Tabelle 1 sind die jeweiligen Linienwege und -längen aufgeführt, in Tabelle 5 ist die Taktung näher beschrieben.

Tabelle 1: MetroBus-Linien nach § 42 PBefG

Linie	Linienweg	Ø Linienlänge [km]
M1	Haste – Düstrup	11,96
M2	Landwehrviertel – Hauptbahnhof	7,60
M3	Schinkel-Ost – Bf. Sutthausen	9,95
M4	Hellern Nord – Belm	16,85
M5	Dodesheide – Kreishaus/Zoo	10,81

2.1.3. StadtBus-Netz

Das StadtBus-Netz ergänzt das MetroBus-Netz außerhalb der Hauptverkehrskorridore in einem weitestgehend durchgängigen 20-Minuten-Takt. Die jeweiligen Linienwege und -längen sind in Tabelle 2 aufgeführt. Die Überlagerung einiger Streckenabschnitte dient zur Steigerung der Angebotsqualität durch Taktverdichtung, welche möglichst gleichmäßig verteilt sein sollte. Der im StadtBus-Netz zu fahrende Grundtakt ist in Tabelle 5 dargestellt.

Tabelle 2: StadtBus-Linien nach § 42 PBefG

Linie	Linienweg	Ø Linienlänge [km]
10/20 (Ringlinie)	Hauptbahnhof – Klinikum Finkenhügel – Eversburger Platz – Haste – Rosenberg	16,40
13	Hauptbahnhof – Voxtrup	7,34
14	Berningshöhe – Nettebad – Eberleplatz	11,25
15	IKEA – Dodesheide	13,18
16	Eversburg/Büren – Gretescher Turm – Gretesch	16,95
17	Hellern Nord – Atter Strothesiedlung – Eversburg – Voxtrup	25,81
18	Pye – Darum	16,53
19	Hörne – Sandgrube – Lüstringen Ost	15,16
151	Neumarkt – Hettlicher Masch	5,64
152	Neumarkt – Hafen West – Attersee	13,42
491	Hasbergen – Gaste – Hellern Nord*	5,95

* ggf. Aufgabe der Verkehrsleistung künftig vorgesehen

2.1.4. NachtBus-Netz

Das NachtBus-Netz wird regelmäßig in den Nächten von Freitag auf Samstag, sowie von Samstag auf Sonntag gefahren, sowie in manchen Nächten auf Feiertage. Die Linienführung ist eng am MetroBus-Netz orientiert. Die Fahrten verkehren drei bzw. vier Mal pro Richtung im Blockverkehr, siehe auch Tabelle 5.

Tabelle 3: NachtBus-Linien nach § 42 PBefG

Linie	Linienweg	Ø Linienlänge [km]
N1	(Rulle –) Haste – Düstrup – Voxtrup	11,39
N2	Neumarkt – Landwehrviertel	7,83
N3	Schinkel-Ost – Bf. Sutthausen (– Hagen a.T.W.)	14,45
N4	Belm – Hellern (– Hasbergen)	19,71
N5	Neumarkt – Dodesheide	6,80
N6	Neumarkt – Paradiesweg (– Bad Rothenfelde)	6,84
N15	Neumarkt – Lotte	20,93
N18	(Hollage –) Pye – Darum (– Schleddehausen)	33,48

2.1.5. Schülerverkehre

Der Schülerverkehr ergänzt das Metro- und Stadtbus-Netz zur direkten Anbindung einiger Schulen und dient darüber hinaus der Abfederung von Nachfragespitzen zu den Schulanfangs- und -endzeiten. Die genauen Fahrpläne können den Anlagen 1.1 – 1.8 entnommen werden.

Tabelle 4: Schülerverkehre nach § 42 PBefG

Linie	Linienweg	Ø Linienlänge [km]
158	Eversburg/Büren – Waldschule Lüstringen	26,15
160	Hörne – Schule Hellern	4,53
161	Haster Weg / St. Angela – Gesamtschule Schinkel	6,53
162	St. Angela – Bramstraße / Schulzentrum Sonnenhügel / Bahlweg – Belm	7,50
169	Moorweg – IGS Eversburg	16,01
171	Eversburger Platz – Wüste	5,81
172	Düstrup / Graf-Stauffenberg-Gymnasium / Nahne – Nahne / Düstrup / Berningshöhe	14,29
173	Gesamtschule Schinkel – Lüstringen	8,68

Betriebliche Kooperationen bei der Leistungserbringung des Fahrplanangebotes

Die Linien M3, 13, 14, 15, 16, 18, 19, N1, N3, N4, N6, N18 werden derzeit im Rahmen von betrieblichen Kooperationen mit den Partnern der Verkehrsgemeinschaft Osnabrück (VOS) bzw. dem Regionalverkehr Münsterland (RVM) durchgeführt. Hintergrund ist die Sicherstellung von Stadtgrenzen-übergreifenden Fahrplanangeboten. Derartige Kooperationen sind aufgrund der verkehrlichen Stadt-Umland-Beziehungen auch weiterhin anzustreben – solange sie wirtschaftlich vertretbar sind.

2.2. Verbindungsqualität und Verknüpfung mit anderen Verkehrsmitteln

Tabelle 5: Fahrplantakte je Buskategorie

Kategorie	Montag bis Freitag	Samstag	Sonn- und Feiertag
MetroBus	vor 6:00 div. Fahrten		07:00 – 13:00 Blockverkehr (30-Min-Takt)
	06:00 – 19:30 10-Min-Takt	06:00 – 09:30 20-Min-Takt	
		09:30 – 19:30 10-Min-Takt	13:00 – 22:30 20-Min-Takt
	19:30 – 22:30 20-Min-Takt		
	22:30 – 0:00 Blockverkehr (30 Min-Takt)		
StadtBus	vor 6:00 div. Fahrten		07:00 – 13:00 Blockverkehr (30/60-Min-Takt)
	06:00 – 19:30 20-Min-Takt	06:00 – 22:30 30-Min-Takt	13:00 – 22:30 30-Min-Takt
	19:30 – 22:30 30-Min-Takt		
	22:30 – 0:00 Blockverkehr (60-Min-Takt)		
NachtBus	kein Angebot	1:10, 2:20, 3:30 Blockverkehr ab Neumarkt	
Schülerverkehr	versch. Fahrten	kein Angebot	kein Angebot

Um ein attraktives Angebot auf den Hauptachsen anzubieten, ist bei der Überlagerung von Fahrstrecken und Fahrplanknoten ein abgestimmtes Taktangebot herzustellen. So sollten zwei parallelverkehrende MetroBusse einen gleichmäßigen 5-Min-Takt, zwei parallelverkehrende StadtBusse einen gleichmäßigen 10-Min-Takt anbieten.

Eine Besonderheit im Osnabrücker Liniennetz stellt die Bushaltestelle Neumarkt dar. Dieser Knotenpunkt wird von sämtlichen Bussen angefahren und dient zum Anschluss unter allen Linien. Zu bestimmten Zeiten (siehe Tabelle 5) hat zudem ein koordinierter Blockverkehr stattzufinden. Hierbei sind ausreichende Laufzeiten zwischen den einzelnen Haltestellen zu berücksichtigen, um möglichst viele Umsteigerrelationen kundenfreundlich anbieten zu können. Um auch im Spätverkehr eine kundenfreundliche Angebotsqualität sicherzustellen, wird der Rundumanschluss halbstündlich versetzt in zwei Linien-Gruppen angeboten.

Ausnahme bildet der letzte Rundumanschluss am Tag, bei dem alle Linien den Neumarktknoten bedienen. Hierbei verkehren alle Linien zur selben Uhrzeit im Blockverkehr ab der Haltestelle Neumarkt.

Weitere wichtige Verknüpfungspunkte im Stadtgebiet Osnabrücks außerhalb des Wallringes (Innenstadt) sind in Tabelle 6: zu finden. Hier sollten möglichst kurze Umsteigezeiten realisiert werden.

Tabelle 6: Wichtige Verknüpfungspunkte im Stadtgebiet Osnabrücks außerhalb des Wallrings (Innenstadt)

Haltestelle	MetroBus-Linie	StadtBus-Linien
Eversburger Platz	M2	10/20, 16, 17 <i>Regionalbusse</i>
Bramscher Straße / Bramstr.	M1	10/20, 18 <i>Regionalbusse</i>
Eberleplatz / Saßnitzer Str.	M1	10/20, 14 <i>Regionalbusse</i>
Haster Weg	M5	10/20, 14 <i>Regionalbusse</i>
Widerhall	-	10/20, 14, 15 <i>Regionalbusse</i>
Schützenstraße	M4	10/20 <i>Regionalbusse</i>
Rosenburg	M3	10/20, 16, 18, 19 <i>Regionalbusse</i>
Gretescher Turm	-	16, 18, 19 <i>Regionalbusse</i>
Voxtrup Spitze	M1	13, 17 <i>Regionalbusse</i>
Lutherkirche	M5	12, 17 <i>Regionalbusse</i>
Heinrich-Lübke-Platz	M4	16, 17 <i>Regionalbusse</i>
Saarplatz	-	10/20, 15, 16, 17 <i>Regionalbusse</i>
Hellern Nord	M4	15, 17 <i>Regionalbusse</i>
Quebecallee	M2	17

Neben den Verknüpfungspunkten unter den einzelnen Buslinien sind bereits mehrere Mobilitätsstationen eingerichtet worden, die den Übergang zur multimodalen Verkehrsmittelwahl erleichtern soll. An den folgenden Haltestellen sind diese bereits eingerichtet:

- a) Landwehrviertel
- b) Eberleplatz (Haste)
- c) Düstrup
- d) Sutthausen Bahnhof

Ziel ist die Kunden zur Verkehrsverlagerung in Richtung Umweltverbund zu bewegen. Dafür können neben einer attraktiven Wartehalle mit dynamischer Fahrgastinformationsanzeige und öffentlich zugänglichen Fahrradbügeln weitere Ausstattungselemente in Form eines Baukastenprinzips kombiniert werden:

- a) rad-bar (gesicherte Fahrradabstellanlage mit Schließfächern)
- b) Stellplätze für Carsharing
- c) Stellplätze für Lastenräder
- d) Stellplätze für E-Tretroller
- e) Stellplätze für ein Fahrradverleihsystem
- f) Paketstation
- g) Ladesäulen für Elektrofahrzeuge
- h) Kiosk

Der Betrieb dieser Mobilstationen ist durch den Betreiber zu ermöglichen, sofern diese Aufgabe durch die Stadt an den Betreiber übertragen wird. Der Stadt obliegt es, neue Standorte zu definieren und zu entwickeln.

2.3. Einsatz von differenzierten Fahrzeuggrößen im Linienverkehr

Die Bedienung des MetroBus-Netzes erfolgt ausschließlich mit Gelenkbussen. Alle übrigen Linien bzw. Fahrten werden entsprechend der erforderlichen Fahrzeugkapazitäten bedient.

2.4. Optionale Erweiterungen des Liniennetzes

Während der Vertragslaufzeit sind vor dem Hintergrund der Verbesserung der Stadt-Umland-Verkehre optionale Ausweitungen im Liniennetz denkbar. Diese Erweiterungen sind von der SWO Mobil GmbH mit dem Landkreis Osnabrück und der Stadt sowie der VOS Teilgemeinschaft Süd und Wallenhorst im Bedarfsfall abzustimmen und bedürfen der grundsätzlichen Zustimmung der Stadt. Hierbei sind die Grundsätze des sparsamen und wirtschaftlichen Verhaltens zu beachten.

Folgende Bereiche könnten Bestandteil möglicher Erweiterungen sein:

- a) Achse Osnabrück – Georgsmarienhütte (-Bad Iburg)
- b) Achse Osnabrück – Hagen a. T. W.
- c) Achse Osnabrück – Hasbergen
- d) Achse Osnabrück – Wallenhorst

2.5. Sonderfahrten (z. B. Evakuierungsfahren)

Der Betreiber hat nach Vorgabe und vorheriger Zustimmung durch die Stadt Sonderfahrten auf Auftrag durchzuführen. Dieses betrifft v. a. Evakuierungsfahren. Hierbei sind Reaktionen von maximal sechs Stunden zu berücksichtigen. Weitere Sonderfahrten können sich im Rahmen von Veranstaltungsverkehren zu wiederkehrenden Veranstaltungen (z. B. Fußball, Jahrmarkt), ergeben.

2.6. Perspektive flexible Bedienungsformen, On-Demand-Verkehr und autonome Bedienungsangebote

Option flexible Bedienungsformen / On-Demand-Verkehre

Mit dem geplanten Einsatz von On-Demand-Verkehren, soll im Stadtgebiet von Osnabrück das bestehende ÖPNV-System um ein weiteres multimodales, flexibles Mobilitätsangebot perspektivisch ergänzt werden. Digital buchbare Shuttles, deren Fahrten dynamisch und intelligent gebündelt werden, sollen die Qualität des ÖPNV insbesondere in Schwachlastzeiten und auf Tangentialverbindungen deutlich steigern. Mit einer besseren Erschließungsqualität im Stadtgebiet und einem höheren Komfortangebot können hiermit neue Kundengruppen erschlossen werden. Das neue On-Demand-Angebot würde dabei tief in das Gesamt-ÖPNV-Angebot eingebettet, um dem Kunden aufeinander abgestimmte, intermodale Mobilität aus „einer Hand“ zu bieten und damit eine Verbesserung des ÖPNV-Modal-Split-Anteils zu erwirken. Eine Umsetzung bedarf der politischen Zustimmung und muss wirtschaftlich vertretbar sein.

Option autonome Bedienungsangebote

Mit dem Einsatz hochautomatisierter/autonomer Fahrzeuge im ÖPNV soll längerfristig die Zukunftsfähigkeit und wirtschaftliche Tragfähigkeit des Mobilitätsangebotes sichergestellt werden. In folgenden Anwendungsbereichen sollen autonome Fahrzeuge perspektivisch eingesetzt werden: 1. Autonome On-Demand-Shuttles für eine wirtschaftlichere Skalierbarkeit des Angebotes und eine Erhöhung der Effizienz und Sicherheit, 2. Stadtteilauto Car-Sharing-Fahrzeuge, die autonom zum Kunden und zurück zum Parkplatz fahren und dadurch für mehr Convenience und eine bessere Auslastung sorgen. Im Rahmen von Förderprojekten werden die technische, rechtliche und wirtschaftliche Machbarkeit autonomer Mobilitätsangebote bewertet und erprobt, um sie im Anschluss in den Regelbetrieb zu überführen.

3. Betriebspflicht

3.1. Verfügbarkeit des Fahrplanangebotes / Ausfallquote

Der Betreiber hat seiner aus der personenbeförderungsrechtlichen Genehmigung folgenden Betriebspflicht nachzukommen (vgl. § 21 Abs. 1 PBefG). Er hat für einen geordneten Betriebsablauf zu sorgen, die im Fahrplan aufgeführten Fahrten haben stattzufinden. Bei geplanten Betriebsunterbrechungen¹ mit nennenswertem Eingriff in das Liniennetz bzw. Fahrplanangebot sind Ersatzverkehre gemäß Ankündigung durchzuführen. Der Betreiber ist für das Umleitungsmanagement verantwortlich. Erforderlich ist dazu eine aktive Abstimmung mit den Straßenbaulastträgern. Bei ungeplanten Betriebsunterbrechungen² erfolgt unverzüglich die Sicherung des Betriebsablaufs durch Ersatzverkehre oder Anschlussmöglichkeiten. Zur Absicherung der Beförderungspflicht sind ausreichende Personal- und Fahrzeug-Kapazitäten einzuplanen.

Die Ausfallquote wird als Zielwert auf eine Obergrenze von 0,7 % als Jahreswert festgelegt. Die Ausfallquote bildet die ausgefallene Betriebsleistung in Nutzwagenkilometern in Relation zur geplanten Betriebsleistung in Nutzwagenkilometern ab. Eine Fahrt gilt als ausgefallen, wenn sie betrieblich nicht erbracht werden konnte.

Die Ausfallquote ist im Qualitätsbericht zu dokumentieren.

¹ Geplante Unterbrechungen sind z. B. Baustellen oder Großveranstaltungen, bei denen eine Umleitungsinformation mind. zwei Tage vor der Unterbrechung erstellt und veröffentlicht werden muss. Der Betreiber ist für das Umleitungsmanagement verantwortlich.

² Ungeplante Unterbrechungen treten ohne bzw. mit geringer Vorwarnzeit ein (z. B. Fahrzeugausfall, nicht gemeldete Demonstrationen, Unfall, Notarzteinsatz im Fahrzeug). Diese Unterbrechungen können sowohl im oder außerhalb des Einflussbereiches des Betreibers liegen und erfordern keinen Ersatzfahrplan s. o. Jedoch ist eine entsprechende Kommunikation sicherzustellen.

3.2. Mitwirkungspflichten zur Infrastrukturoptimierung

Der Betreiber ist verpflichtet, an Maßnahmen zur Busbeschleunigung und zum Haltestellenausbau mitzuwirken und fachkompetentes Personal sowie technische Kapazitäten bereitzustellen.

3.3. Platzkapazitäten / Besetzungsgrad

Das Platzangebot in den Fahrzeugen orientiert sich an den Empfehlungen des Verbands Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) und wird mit 4 Personen pro m² Stehplatzfläche festgelegt (zzgl. vorhandenes Sitzplatzangebot).³

Grundsätzlich ist sicherzustellen, dass an keiner Haltestelle Fahrgäste zurückbleiben müssen.

In den Verkehrsspitzen des Schüler- und Berufsverkehrs ist bereits bei gelegentlicher Überschreitung von 90 % der o. g. Kapazitätsgrenze die betroffene Fahrt genauer zu beobachten. Zeigt sich ein regelmäßiges Erreichen der 100 %-Kapazitätsgrenze, sind entsprechende Maßnahmen zu ergreifen. Dies sind z. B. Anpassung der Gefäßgröße oder Einsatz (weiterer) Verstärkerfahrzeuge. Im Fall einer ungünstigen Verteilung zeitparallel verkehrender Fahrten umfasst dies auch Maßnahmen zur Erreichung einer günstigeren Verteilung, z. B. durch gezielte Information der Fahrgäste, Änderung der Reihenfolge Regel-/Verstärker-Wagen („welches Fahrzeug fährt vor welchem“), Veränderung der Haltepolitik.

Es ist zu berücksichtigen, dass die Linien, welche die Hochschulstandorte bedienen, aufgrund der von Schulen und Betrieben abweichenden zeitlichen Lage des Vorlesungsbetriebs andere bzw. auch zusätzliche Spitzenzeiten aufweisen können.

Bei Großveranstaltungen und Sondersituationen (z. B. extreme Witterung) gelten die definierten Qualitätsmaßstäbe ausdrücklich nicht.

³ Verband Deutscher Verkehrsunternehmen: VDV Schriften 4 (06/2001).

4. Anforderungen an die Verkehrsdurchführung

4.1. Anforderungen an Betriebshof und Betriebsleitstelle

Der Betreiber hat wegen der besonderen Anforderungen, die mit der Durchführung eines hochwertigen Stadtverkehrs in der Stadt Osnabrück verbunden sind, einen zentralen Betriebshof in Osnabrück zu führen.

In dem Betriebshof sind ausreichend Räumlichkeiten für

- a) Verkehrsmanagement
 - b) Werkstatt
 - c) Ersatzvorhaltung
 - d) Datenerfassung/ Speicherung
 - e) das Personal (Sozialräume) sowie
 - f) ausreichend Stauraum für Fundsachen (ggf. auch an anderer Stelle, z. B. im
 - g) Kundencenter)
 - h) Büro der verantwortlichen Ansprechpersonen
- vorzuhalten.

Ein Abstellen der für den Linienverkehr notwendigen Fahrzeuge auf öffentlichen Flächen bzw. im öffentlichen Verkehrsraum ist ohne schriftliche Genehmigung durch die Stadt nicht zulässig.

Der Betreiber hat weiterhin am Betriebshof in Osnabrück eine **Betriebsleitstelle** einzurichten und zu betreiben, welche eine lückenlose Kommunikation mit den eingesetzten Fahrzeugen sicherstellt.

An diese Betriebsleitstelle bestehen folgende Anforderungen:

- a) Besetzung durch einen verantwortlichen (entscheidungs- und handlungsbefugten) Mitarbeiter während der Betriebszeiten der Linien (inkl. 30 Minuten vor der ersten Fahrplanfahrt zur Überwachung der täglichen Betriebsvorbereitung)
- b) Steuerung und Überwachung eines ordnungsgemäßen Fahrbetriebes, der Ausfahrten und des Fahrpersonals hinsichtlich der ordnungsgemäßen Dienstausbung
- c) Entscheidungen zur Anschlusssicherung im Verspätungsfall
- d) Planung und Umsetzung von Maßnahmen bei Abweichungen vom Regelfahrplan
- e) Steuerung und Überwachung des Verkehrsablaufs im Liniennetz (mobile Verkehrsaufsicht)
- f) Störungsmanagement (inkl. Sicherstellung aktueller Fahrgastinformation bei Störungen und mobile Verkehrsaufsicht zur Störungsbeseitigung etc.)
- g) Einrichtung/Verlegung von Haltestellen bei Umleitungen

- h) Koordination von Verkehren bei Sonderveranstaltungen/Baumaßnahmen einschließlich notwendiger Abstimmungen mit Polizei, Ordnungsamt bzw. sonstigen städtischen Ämtern
- i) Dokumentation der täglichen Vorkommnisse

An personeller Besetzung sind während der Verkehrszeiten mindestens ein Verkehrsmeister und eine Verkehrsaufsicht einzusetzen.

Der Mitarbeiter der Verkehrsaufsicht ist auf der Strecke unterwegs und ist für den Vor-Ort-Einsatz bei Betriebsstörungen, unvorhersehbaren Verkehrsbehinderungen, Unfällen und Fahrzeugausfällen; ansonsten auch die Wahrnehmung von Backoffice-Aufgaben tätig. Bei Großveranstaltungen ist das Personal bedarfsgerecht aufzustocken.

4.2. Verantwortliche Ansprechperson auf Seiten des Betreibers

Am Ort des Betriebshofs ist ein Verkehrsleiter (Betriebsleiter) oder eine Person mit vergleichbaren Fach-, Entscheidungs- und Handlungskompetenzen bestellt, sofern nicht die Geschäftsleitung selbst dort ansässig ist. Auch am Wochenende und somit 24/7 ist eine Betriebsleiterbereitschaft sicherzustellen.

4.3. Betriebs-, Verspätungs- und Störfallmanagement

Der Betreiber sorgt für eine sichere, ordnungsgemäße und reibungslose Bedienung des Verkehrsgebietes, um einen pünktlichen und störungsfreien Betrieb zu gewährleisten. Das Verspätungsmanagement obliegt dem Betreiber. Er ergreift die erforderlichen dispositiven Maßnahmen, sobald sich Verspätungen von über 10 Minuten auf den Antritt der nächstfolgenden Fahrplanfahrt des betroffenen Fahrzeuges übertragen würden. Dies gilt auch, wenn die Verspätung bzw. der Fahrzeugausfall nicht vom Betreiber zu vertreten ist.

Auf Überlastungen ist innerhalb von 10 Minuten durch dispositive Maßnahmen oder Verstärkereinsatz zu reagieren. Bei umfassenderen, absehbar längeren Störungen sind unverzügliche Ersatzverkehre einzurichten.

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

Die Fahrgäste sind unverzüglich mit aktuellen Informationen über Störungen und Ersatzverkehre zu versorgen (z. B. im Bus, an Haltestellen mit DFI, im Internet, über die Fahrplan-App, soziale Netzwerke). Sie werden über Ursache und Dauer der Störung sowie über alternative Fahrtmöglichkeiten informiert. Je nach Art und Auswirkung der Störung sind darüber hinaus auch Print- und Hörfunkmedien bzw. soziale Medien einzubeziehen.

Bei Verspätungen ist bei Umsteigern im Stadtverkehr (u. a. auch auf/vom Regionalbusverkehr) eine Abstimmung zwischen den Fahrzeugen über die Gewährleistung des Umsteigens der betroffenen Fahrgäste herbeizuführen. Die Entscheidung bzgl. des Abwartens obliegt der Leitstelle. Mit Betreibern anderer Buslinien (z. B. auf/vom Regionalbusverkehr) sind Abstimmungen im Störungs- bzw. Verspätungsfall bei Fahrgastbetroffenheit, soweit eine Abstimmung nicht unmittelbar zwischen den Fahrzeugen mit Funk möglich ist, mit deren Leitstelle herbeizuführen.

4.4. Umleitungsmanagement

Der Betreiber ist für das Umleitungsmanagement im Falle von Baustellen, Veranstaltungen oder anderen Straßensperrungen auf den Linienwegen zuständig. Erforderlich ist dazu eine aktive Abstimmung mit den Straßenbaulastträgern.

Der Betreiber hat dazu Umleitungsinformationen, bei langanhaltenden Maßnahmen ab etwa vier Monaten auch Ersatz-Aushangfahrpläne vor Ort zu erstellen. Die Fahrgäste sind rechtzeitig, bis mindestens eine Woche vor Inkrafttreten der Änderungen bzw. bei kurzfristig angekündigten Maßnahmen unverzüglich nach Bekanntwerden des Ereignisses in geeigneter Form zu informieren (z. B. Fahrplanaushang an den betroffenen Haltestellen, Fahrplan-App, Internetseite, Presseinformation, Newsletter, soziale Netzwerke). Ab einer Umleitungsdauer von 14 Tagen ist eine ITCS-Datenversorgung (für Bordrechner, Leitstelle, DFIs, etc.) zu gewährleisten. Bei größeren Baumaßnahmen (> 1 Jahr geplante Umsetzungsdauer) sind Ersatzfahrpläne zum Einstellen auf der Website (Fahrplantabellen und Download-Aushangfahrpläne) zu erstellen.

In jedem Fall ist der lokal zuständige VOS Mandant mit den entsprechenden Informationen versorgen.

4.5. Rechnergestütztes Betriebsleitsystem ITCS

Zur Effektivitätssteigerung der Betriebsdurchführung (u. a. Funckerreichbarkeit der Fahrzeuge, Pünktlichkeit der Fahrten, Beeinflussung der Lichtsignalanlagen, Anschlusssicherung), zum Nachweis von Qualitätsvorgaben sowie zur Datenbereitstellung für Echtzeit-Fahrgastinformationen hat der Betreiber ein Rechnergestütztes Betriebsleitsystem (RBL/ITCS) zu betreiben.

Das RBL/ITCS-System muss mindestens folgende Funktionen erfüllen:

a) Dynamische Fahrgastinformation

Zur dynamischen Fahrgastinformation sind bezogen auf einen Referenzfahrplan für jede Fahrt fortlaufend Abweichungen und Ankunftsvorhersagen zu ermitteln. Diese Daten können zur Echtzeitdatenversorgung gemäß VDV 454 AUS von Fahrgastinformationsportalen und/oder zur direkten Ansteuerung von Anzeigetafeln (VDV 453 DFI) verwendet werden. Die Ansteuerung eigener Anzeigetafeln kann über Analogfunk, Digitalfunk oder GSM/GPRS erfolgen; Kabelverbindungen können ebenfalls benutzt werden

b) Anschlusssicherung

Diese Funktion übernimmt sowohl die Überwachung interner Anschlüsse als auch die Sicherung von Anschlüssen von bzw. zu Fremdunternehmen, sofern diese ihrerseits über die entsprechende Schnittstelle verfügen (VDV 453 ANS)

c) Störungsmanagement

Manuell bedienbare Tools sowie Tools zur automatischen Organisation des Betriebsablaufes bei Störungen müssen unterstützt werden. Dabei müssen sämtliche unter Abschnitt „Datenkommunikation“ genannten Schnittstellen die Störungsinformation erhalten. Eine automatische Protokollierung der Ereignisse muss stattfinden

d) Ermittlung von Qualitätskennziffern

Die erfassten Rohdaten müssen selektiert und nachbearbeitet werden können, um Pünktlichkeitsreports an definierten Messpunkten zu erstellen. Für die Ansteuerung der DFI-Anzeiger ist die Zusammenführung der Echtzeitdaten aus dem Regionalbusverkehr und dem Stadtverkehr notwendig. Die Zuständigkeit hierfür liegt in der Verantwortung des Betreibers

Die Stadt stellt dem Betreiber die vorhandene bzw. zukünftig ggf. erweiterte Beschleunigungstechnik an LSA bereit. Die Stadt stellt den Verkehrsunternehmen, welche die LSA-Beschleunigungstechnik nutzen, die für die Wartung und ggf. auch Erneuerung der dafür erforderlichen Hardware entstehenden Kosten in Rechnung; diese Regelung kann während der Laufzeit ersetzt werden durch eine Nachfolgeregelung, die klare Qualitätskriterien für die Beeinflussung durch den Betreiber festlegt. Der Betreiber hat eine Ansprechperson vor Ort für die LSA-Verantwortlichen der Straßenbaulastträger in Sachen LSA-Beeinflussung zu benennen.

Ermittlung und Weitergabe von Echtzeitdaten

Der Betreiber ist zur kostenlosen Bereitstellung von Echtzeitdaten über die definierten Schnittstellen gemäß VDV-Schriften 453 und 454 verpflichtet. Die Lieferung der Echtzeitinformationen ist durch das ITCS des Unternehmens sicherzustellen. Die Infrastruktur muss eine kontinuierliche Erhebung und Lieferung von Echtzeitdaten aus dem Linienverkehr der Busse über die Schnittstelle VDV 454 an den Istdatenserver des VRR in Gelsenkirchen (oder ggf. Nachfolgesystem) zur Bestückung der Auskunftssysteme sicherstellen. Hierbei ist neben dem Prozessdatendienst Fahrplanauskunft (AUS) auch der Referenzdatendienst Fahrplanauskunft (REF-AUS) zu verwenden. Darüber hinaus ist eine technische Ansprechperson vor Ort zu bestellen. Beim Einsatz von Subunternehmern ist sicherzustellen, dass auch die im Regelverkehr eingesetzten Subunternehmer-Fahrzeuge vom Betreiber mit ITCS ausgestattet sind.

4.6. Anschlusssicherung

In der Datenversorgung wird festgelegt, an welchen Haltestellen Anschlüsse erfolgen sollen. Die Fahrzeuge liefern den aktuellen Standort an das ITCS. Der ITCS-Leitrechner wertet diese Informationen aus und hält bei Bedarf automatisch Fahrzeuge zurück, um Anschlüsse zu sichern. Zusätzlich ist eine manuelle Anschlusssicherung sicherzustellen.

Die Anschlussinformation ist zeitgerecht an die beteiligten Fahrzeuge und die Fahrgastinformationsanzeiger darin zu übertragen. Zur Gewährleistung möglichst vieler Anschlüsse sind sowohl die Voraussetzungen für eine „statische Anschlusssicherung“ (Zubringer-Abbringer-Paare werden aufgrund der Planwerte gebildet) als auch für eine „Dynamische Anschlusssicherung“ zu schaffen.

Sämtliche Anschlusssicherungsinformationen werden dem Bordrechner als Weisungstexte übermittelt und deren Status wird den Fahrgästen auf den Innenmonitoren dargestellt.

VDV 453 (ANS) muss bedient werden können, um Fremdadbringer und Fremdzubringer zu bedienen.

4.7. Kommunikation Leitstelle – Fahrzeug

Um den operativen Betrieb zu überwachen und steuern, Fahrgastinformation und Anschlusssicherung zu gewähren, muss eine ständige Datenkommunikation mittels Digitalfunk oder Öffentlichen Funk zwischen Leitstelle und Fahrzeug (und umgekehrt) stattfinden.

Die Funkabdeckung im Verkehrsgebiet muss mindestens 90 % betragen. Durchsagen (Fahrgastinformation) von der Leitstelle über Sprachfunk in den Fahrgastraum der Fahrzeuge müssen gewährt werden. Weitere Fahrgastinformationen in Textform müssen in Echtzeit bei spontanen Ereignisseintritten mittels einer Funktechnologie auf die Innenmonitore der Fahrzeuge gebracht werden.

4.8. Anforderungen an die Durchführung des Bedarfsverkehrs

Das vom Betreiber als Grundverkehrsleistung zu erbringende Fahrleistungsprogramm beinhaltet die Durchführung von Fahrten als Bedarfsverkehre (Anrufbus). Bei diesen Fahrten handelt es sich um einen nachfragegesteuerten Verkehr mit folgenden Merkmalen:

- a) Bedienung nur nach vorheriger Anmeldung durch die Fahrgäste (telefonisch über die vom Betreiber kommunizierte Telefonnummer oder per App)
- b) linienorientierte Bedienung
- c) Ein- und Ausstieg an den festgelegten Haltestellen

Hierbei sind Kleinfahrzeuge gemäß der erforderlichen Nachfrage einzusetzen.

5. Anforderungen an das Personal

5.1. Leitstellenpersonal

Im Sinne eines reibungslos laufenden Betriebs muss das Leitstellenpersonal über sehr gute Fähigkeiten zur mündlichen und schriftlichen Kommunikation in deutscher Sprache verfügen. Das Personal in der Leitstellenzentrale muss sowohl im Umgang mit dem Fahrpersonal (Personalführung) als auch im Umgang mit dem Intermodal Transport Control System (ITCS) geschult sein, es muss über ausreichende Kenntnisse und Fähigkeiten zur Bedienung des Funk-/ Kommunikationssystems verfügen, um die verbale Kommunikationsmöglichkeit zwischen Fahrpersonal und Leitstelle sicherzustellen.

Zudem nimmt der Leiter der Leitstelle (bzw. sein Vertreter) an den regelmäßigen Verkehrsbesprechungen der Stadt teil, um Umleitungen aufgrund von Baustellen im Fahrbetrieb vorbereiten und umsetzen zu können. Es muss über verkehrsspezifisches Fachwissen (einschlägige Gesetze und Verordnungen) verfügen und die Verkehrsgegebenheiten in der Stadt Osnabrück sehr gut kennen.

Zu gewährleisten ist ein gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild der Mitarbeiter. Weitere Anforderungen an die Fähigkeiten und Kenntnisse des Leitstellenpersonals sind:

- a) Erfolgreich abgeschlossene Ausbildung zur Fachkraft im Fahrbetrieb oder vergleichbar
- b) Erfolgreich absolvierter Lehrgang zum VDV-Verkehrsmeister
- c) Führerschein der Klasse D
- d) sehr gute Orts- und Linienkenntnisse sowie ständige Aktualisierung der Kenntnisse über Besonderheiten im Liniennetz, gute Kenntnisse ortsfester Betriebsanlagen
- e) Kenntnis der Unternehmensstruktur und von Zuständigkeiten im Unternehmen
- f) Kenntnisse des Dienstplans/Fahrplans
- g) Fähigkeit zur kurzfristigen Personaldisposition
- h) Fähigkeit zur Aufrechterhaltung des Fahrplans im Störfall
- i) souveränes, freundliches Auftreten, hohe Kundenorientierung
- j) sicherer Umgang mit der vorhandenen Hard- und Software
- k) der Verkehrsmeister der Betriebsleitstelle muss entscheidungs- und handlungsbefugt sein

5.2. Anforderungen an das Fahrpersonal

Zur Sicherstellung der betrieblichen Abläufe sowie der Fahrgastkommunikation ist ein sicherer Umgang der deutschen Sprache (B2 Niveau) in Wort und Schrift vorausgesetzt.

Umfangreiche Kenntnisse des Tarifangebotes, deren Übergangsregelungen und der geltenden Beförderungsbedingungen sowie ein umfassendes Wissen über das Liniennetz, den Fahrplan und der Anschlussbeziehungen.

Gesetzliche Vorschriften (z. B. PBefG, BOKraft, StVO) sind bekannt und können im Rahmen Ihrer Tätigkeit umgesetzt werden. Die Anwendung und Einhaltung der Sozialvorschriften gemäß FPersV ist unabdingbar.

Das Fahrpersonal ist mit den technischen Einrichtungen im Fahrzeug vertraut und kann situativ auf Erfordernisse des betrieblichen Ablaufs sowie im Kundenkontakt einwandfrei agieren.

Eine vorausschauende Fahrweise sowie ein rücksichtsvoller Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen sind fester Bestandteil des Berufsbildes. Zudem wird ein der Situation angemessenes Verhalten, besonders bei Kindern und Jugendlichen, in Bezug auf einen fehlenden gültigen Fahrausweis erwartet.

Weitere Anforderungen Personal

Das Fahrpersonal ist im Rahmen eines gepflegten Erscheinungsbildes zum Tragen einer einheitlichen und vom Unternehmen bereitgestellten Dienstkleidung verpflichtet.

Verantwortungsbewusster Umgang mit den Fahrgeldeinnahmen und deren ordnungsgemäßer Abrechnung.

Die Führungsstruktur sieht eine feste Führungskraft für jeden Angehörigen des Fahrpersonals vor. Jährliche Mitarbeitergespräche sowie situationsbedingte Gespräche sind mit dieser zu führen.

Ordnungswidrigkeiten, sowie sämtliche Unregelmäßigkeiten während des Dienstes sind der Führungskraft selbstständig zu melden.

5.3. Fahrschule / Mitarbeiterschulungen - und -weiterbildungen

Zum Vorhalten ausreichender Fahrpersonale sowie zu Schulungszwecken hat der Betreiber eine Fahrschule vorzuhalten. Die Fahrschule vermittelt dem Fahrpersonal partnerschaftlich, die Bereitschaft und Fähigkeit für ein sicheres, verantwortliches und umweltbewusstes Verhalten im Straßenverkehr.

Zur Ausbildung und Fortbildung des Fahrpersonals wird qualifiziertes Personal in der Leitung, der Verwaltung und in den theoretischen und praktischen Unterrichten eingesetzt. Mit laufenden, fachlichen und pädagogischen

Fortbildungen wird ein hoher Ausbildungsstandard gewährleistet und dieser ständig erweitert.

Die Lehrräume entsprechen nach Art und Gestaltung modernen erwachsenenpädagogischen und fachlichen Kriterien. Sie schaffen eine angenehme Atmosphäre zum motivierten Lernen.

Zur Vermittlung der theoretischen Ausbildungsinhalte werden verschiedene Unterrichtsmedien zielgerichtet ausgewählt und eingesetzt. Auf diese Weise soll durch das teilnehmerorientierte und sachgerechte Lernen die bestmögliche und effektivste Ausbildung gesichert werden. Um beste Ergebnisse für die praktische Aus-/ Fortbildung zu erzielen, werden hier modernste Fahrzeuge eingesetzt.

Das Fahrpersonal wird zur Erfüllung der Betriebsleiterpflichten in regelmäßigen Abständen entsprechend der jeweiligen Qualifikation und des Aufgabenspektrums geschult bzw. fortgebildet. Die Schulungsmaßnahmen der Fahrschule umfassen neben der Führerschein-ausbildungen und Ausbildungen nach BKrFQG/BKrfQV interne Schulungen. Zentrale Schulungsthemen sind dabei der Kundenumgang (insbesondere auch bei mobilitätseingeschränkten Kunden), sichere, wirtschaftliche und kundenfreundliche Fahrweisen, betriebliche und technische Themen, Arbeitssicherheit sowie das Verhalten in Stresssituationen, Deeskalationstraining und Erste-Hilfe-Schulungen. Zudem werden regelmäßig

Tarifschulungen durchgeführt. Eine Rückkopplung zwischen Verkehrsbetrieb, Beschwerdemanagement und der Fahrschule über Schulungsinhalte hat zu erfolgen. Der Verkehrsbetrieb stellt eine regelmäßige Teilnahme seiner Mitarbeiter sicher.

6. Sozialstandards

6.1. Tarifbindung

Gemäß Art. 4 Abs. 5 VO 1370/2007 wird der ÖDA mit der Anforderung verbunden sein, die Anforderungen des Niedersächsischen Tariftreue- und Vergabegesetzes (NTVergG) zu beachten und repräsentative Tarifverträge gem. der Repräsentative Tarifverträge Verordnung (RepTVVO) vom 06.07.2021 anzuwenden, die das für Arbeit zuständige Ministerium des Landes Niedersachsen festgelegt hat. Das bedeutet, dass der Betreiber seinen mit der Ausführung des öffentlichen Dienstleistungsauftrags befassten Beschäftigten (ohne Auszubildenden) das im Sinne von § 5 Abs. 2 NTVergG vorgesehene Entgelt nach den tarifvertraglich festgelegten Modalitäten zahlt und während der Ausführungslaufzeit Änderungen nachvollzieht. Dieses gilt auch beim Einsatz von Subunternehmern. Die Stadt ist gemäß § 14 NTVergG berechtigt, die Einhaltung dieser Anforderungen zu kontrollieren.

6.2. Ausbildung

Zur Sicherung des qualitativen und quantitativen Personalbedarfs und Nachwuchssicherung von qualifizierten Arbeitnehmer:innen sollten entsprechend des jährlichen Bedarfs Ausbildungsstellen zur Fachkraft im Fahrbetrieb und zwei Ausbildungsstellen zum/r KFZ-Mechatroniker:in oder vergleichbar angeboten werden.

6.3. Interessenvertretung der Mitarbeiter

Der Betreiber hat eine Interessenvertretung für die Mitarbeiter einzurichten. Die gesetzlichen Regelungen sind einzuhalten.

6.4. Arbeits- / Pausenzeiten

Die regelmäßige Arbeitszeit der Mitarbeiter richtet sich nach dem anzuwendenden Tarifvertrag. Sofern es im Rahmen der betrieblichen Machbarkeit liegt, soll auch die Möglichkeit der

Teilzeitarbeit bestehen. Grundsätzlich sollen die gesundheitlichen und familiären Bedürfnisse der Mitarbeiter berücksichtigt werden.

6.5. Pausen- / Sozialräume / Toiletten

Am Betriebshof, in der Werkstatt sowie an der zentralen Haltestelle am Neumarkt müssen Pausenaufenthaltsräume mit Sanitäranlagen für die Mitarbeiter zur Verfügung stehen. Die Räumlichkeiten müssen über Versorgungsautomaten für die Mitarbeiter verfügen. Zusätzlich muss der Arbeitgeber den Mitarbeitern in den Pausenräumen auf dem Betriebshof einen Waschraum mit Dusche und Umkleideraum zur Verfügung stellen. Am Betriebshof und in der Werkstatt müssen zudem Spinde bereitstehen. Im Nahbereich der Linienendstellen sind für das Fahrpersonal WC-Anlagen vorzuhalten bzw. es sind Anlagen von Dritten zu den Betriebszeiten nutzbar zu machen.

6.6. Gesundheitsmanagement

Der Betreiber trägt eine soziale Verantwortung für seine Mitarbeiter und hat gemäß § 167 Abs. 2 SGB IX ein betriebliches Eingliederungs- und Gesundheitsmanagement (BEM) einzurichten, um tätigkeitsbedingten Gesundheitsproblemen vorzubeugen. Darüber hinaus erarbeitet der Mitarbeiter und der Interessenvertreter Maßnahmen, um den Krankenstand möglichst gering zu halten.

7. Anforderungen an die Fahrzeuge

Alle zur Erbringung des Leistungsangebots eingesetzten Fahrzeuge müssen den gesetzlichen Bestimmungen nach dem Personenbeförderungsgesetz (PBefG), der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) sowie der Straßenverkehrszulassungsordnung (StVZO) entsprechen. Zudem gilt für die eingesetzten Fahrzeuge in Bezug auf Feinstaub- und Stickoxid-Emissionen der rechtsgültige Luftreinhalte- und Aktionsplan 2008 – 2. Aktualisierung 2017 (11/2018) der Stadt Osnabrück. Der Betreiber hat zu gewährleisten, dass sich die Fahrzeuge stets im verkehrs- und betriebssicheren sowie ordnungsgemäßen, sauberen und gepflegten Zustand befinden. Der Betreiber ist dafür verantwortlich, dass die nach der StVZO vorgeschriebenen Untersuchungen der Fahrzeuge fristgerecht durchgeführt werden.

Darüber hinaus sind insbesondere die im Folgenden aufgeführten Mindestanforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge zu erfüllen. Beim Einsatz von Sub-/Auftragsunternehmen, haben die von den Unternehmen eingesetzten Fahrzeuge die gleichen Anforderungen zu erfüllen wie die Fahrzeuge des Betreibers. Abweichungen bezüglich der Antriebsart sind unter 7.3 dargestellt.

7.1. Reservevorhaltung für einen störungsarmen Betrieb

Für die Erbringung des in diesem Dokument näher beschriebenen Leistungsangebots sind vom Betreiber im Linienbetrieb so viele Fahrzeuge vorzuhalten, dass der Fahrplan ohne Ausfallzeiten abgedeckt werden kann. Entsprechende Betriebs— und Werkstattreserven sind zu berücksichtigen.

7.2. Barrierefreier Fahrzeugeinsatz

Alle Fahrzeuge müssen barrierefrei und durchgängig niederflurig ausgeführt sein. Stufen im Durchgang sind nicht zugelassen:

- a) Niveaugleiche Ein- und Ausstiege ohne Stufen an allen Türen (Einstiegshöhe 320 mm + 20 mm, Kneeling-System mit Absenkungen um 70 mm)
- b) komplett stufenfreier Durchgang von vorn nach hinten
- c) leicht zu erreichende Festhaltemöglichkeiten im Türbereich (auch für Rollstuhlfahrende und Kleinwüchsige geeignet)
- d) ausgewiesene flexible Mehrzweckfläche / Sondernutzungsfläche (mindestens 1.800x750 mm gegenüber Tür 2 und 1.300x750 mm gegenüber Tür 3 im Standardliniengelenkbus) mit Rollstuhl-Stellplatz nach UN/ECE R 107 (mit zugeordneter Sitz- oder Stehlehne für Begleitperson und gepolsterter Trennwand bzw. Anlehnplatte), mit niveaugleichem, kurzem Zugang zu einer Tür (Mindestbreite 120 cm); keine (die Bewegungsfreiheit hindernden) Haltestangen oder sonstige Einbauten auf der Sondernutzungsfläche

- e) mit Blick auf den demografischen Wandel sollten insbesondere Maßnahmen für den sicheren Transport von mindestens zwei Rollatoren im unmittelbaren Bereich derer sitzender Nutzer vorgesehen werden (VDV-Mitteilung 7028 „Mitnahme von Mobilitätshilfen in Bussen 01/2014“)
- f) (manuell) ausklappbare Rollstuhlrampe (Ausführung ca. 905x980 mm breit; Tragfähigkeit mindestens 350 kg)
- g) Piktogramme außen für Sondernutzungsflächen für Schwerbehinderte an nächstgelegenen Türen
- h) kontrastreiche Markierung/Gestaltung der Eingangsbereiche

7.3. Einzuhaltende EURO-Abgasnormen

Die Einhaltung der Grenzwerte der Abgasnorm EURO VI ist Mindeststandard. Neuzulassungen müssen den höchsten am Markt erhältlichen Abgasstandard und der neuesten am Markt erhältlichen Abgastechnologie erfüllen. Die grüne Feinstaubplakette ist Mindestvoraussetzung. Fahrzeuge mit alternative Antriebsarten müssen mindestens gleichwertige Umweltstandards und Abgasnormen erfüllen. Bis zum 01.01.2026 sind im Eigenbetrieb ausnahmslos Fahrzeuge mit emissionsfreier Antriebstechnologie einzusetzen. Für Fahrzeuge des Fremdbetriebes ist eine emissionsfreie Antriebstechnologie bis zum 01.01.2029 anzustreben. (siehe auch Kap. 11 „Besondere Anforderungen an den elektrischen Busbetrieb“)

7.4. Standards bei der Fahrzeugausstattung (Mehrzweckbereiche, Zielanzeigen, Entwerter, Fahrgastinformationsmonitore, ...)

- a) Lautsprecheranlage (innen und außen) mit Mikrofon am Fahrerarbeitsplatz, um die Fahrgäste in besonderen Situationen aktuell informieren zu können
- b) digitale Haltestellen-Innenanzeigen in Kombination mit Innenbildschirm
- c) digitale Haltestellenansage, bei Störungen der automatischen Ansagegeräte werden die Haltestellen vom Fahrpersonal über das Mikrofon ausgerufen
- d) Innenansage mit automatischer, dynamischer geräuschabhängiger Anpassung
- e) digitale Streckenverlaufs/ Linien- Außenanzeige vorn, hinten, links und rechts
- f) Fahrzielanzeige hochauflösend mit Futura White Line LEDs, Front mind. 16x128, Seite rechts 16x112, Seite links 16x28, Heck 16x28
- g) Doppelmonitoreinheiten 2mal 19 Zoll oder vergleichbarer Einzelmonitor (teilbare Bilddarstellung) mit Echtzeitinformationen (Solobus 12 m: 1 x vorn; Gelenkbus: 1 x vorn, 1 x hinten (nach Drehgelenk))

- h) Digitale Funkgeräte oder gleichwertige funktionstüchtige Kommunikations-möglichkeiten mit Freisprecheinrichtung, die eine durchgehende Kommunikation mit der Verkehrsleitstelle, zwischen den Fahrzeugen im Gesamtnetz „Stadtverkehr Osnabrück“ (und auch unterschiedlicher VU) untereinander sowie eine Notruffunktion gewährleisten
- i) Tür 2, 3, und 4: Zweiflügelige Innenschwenktür mit lichter Durchgangsweite von min. 1.200 mm. Ausgeführt mit Einklemmschutz beim Öffnen und Schließen
- j) verstärkte Ausleuchtung nach außen an allen Fahrgasttüren bei Dunkelheit sowie LED-Lichtleisten in den Trittkanten der Einstiege
- k) Fahrgastsitze mit gepolstertem Sitzkissen und Rückenlehnen aus Überlandsegment
- l) kostenloses Fahrgast-WLAN mit der Möglichkeit zur Anbindung spezieller Fahrgastinformationssysteme für Blinde und Sehbehinderte
- m) zum Vertragsbeginn mindestens 90 % der eingesetzten Gelenkbusse mit 4 Türen
- n) zum Vertragsbeginn mindestens 90 % der eingesetzten Fahrzeuge mit 2ter kombinierten Rollstuhl-/ Kinderwagen Sondernutzungsflächen im Bereich Tür 2
- o) zum Vertragsbeginn mindestens 75 % der eingesetzten Fahrzeuge mit weitergehenden Merkmalen für Blinde und Sehbehinderte wie zum Beispiel kontrastierender Kennzeichnung der Taster von außen oder Haltewunschtaster
- p) zum Vertragsbeginn mindestens 80 % der eingesetzten Fahrzeuge mit USB-Ladesteckdosen am Fahrgastplatz

7.5. Klimatisierung, Heizung, Lüftung

Klimatisierung des Fahrgastraumes und des Fahrerarbeitsplatzes nach VDV-Schrift 236 in der jeweils gültigen Fassung mit den Funktionen Kühlen, Heizen und Entfeuchten.

7.6. Videoschutzeinrichtung

Die Fahrzeuge sind mit einer Videoüberwachung und ausreichender Ausleuchtung des Fahrgastraumes auszustatten. Zusätzlich sind Front- und Rückfahrkamera vorzusehen.

7.7. Abbiegeassistenzsystem

Zum Vertragsbeginn sind mindestens 50% der eingesetzten Fahrzeuge mit einem Abbiegeassistenzsystems auszustatten. Dieses System erkennt Verkehrsteilnehmer im direkten Umfeld am Fahrzeug und warnt den Fahrzeugführer (optisch, akustisch und haptisch).

7.8. Fahrzeuggestaltung

Die Fahrzeuge haben ein innovatives Außendesign. In Verbindung mit dem Außendesign sind an der Achse 1 Radabdeckungen oder Radkappen und an den Achsen 2 und 3 Radabdeckungen vorzusehen, sofern durch das tramähnliche Design keine Abdeckung im Rahmen der Karosserie vorgesehen ist.

Die Sitzplatzzahl richtet sich nach der Innenraumgestaltung, der Anordnung der Sondernutzungsfläche und der Türanzahl. Eine größtmögliche Fahrgastkapazität sowie ein gleichmäßiger, optimaler Sitzteiler sind anzustreben. Das lichte Sitzmaß soll eine ausreichende Bein- und Kniefreiheit gewährleisten (Mindestmaße entsprechend §35i StVZO, Anlage X).

7.9. Anforderung Inklusion

Um mobilitätseingeschränkten Personen die Nutzung des ÖPNV zu ermöglichen, trägt der Betreiber dafür Sorge, dass auch in den Kategorien III bzw. IV und bei bedarfsgesteuerten Bedienformen mindestens die Voraussetzungen für die Mitnahme von Kinderwagen, Rollatoren und falt-/klappbaren Rollstühlen erfüllt werden. Beförderungen, die die Mitnahme von nichtfalt-/nichtklappbaren Rollstühlen etc. implizieren, sind im Bedarfsfall in Kooperation mit Partnern zu erbringen, bei denen entsprechende Fahrzeuge vorgehalten werden.

Die Mitnahme von Elektromobilen, sogenannten E-Scootern, wird in einem bundeseinheitlichen Erlass der Länder vom 15. März 2017 geregelt. Der Betreiber hat bei der Fahrzeugneubeschaffung darauf zu achten, dass die Voraussetzungen für den Bus gegeben sind. Diese Fahrzeuge, aber auch die älteren Fahrzeuge, die die Voraussetzungen schon erfüllen, sind mit Piktogrammen für die Tauglichkeit zur E-Scooter-Beförderung kenntlich zu machen. Außerdem müssen Fahrgäste mit E-Scootern, die die Voraussetzungen erfüllen, die Gelegenheit haben, einen vereinbarten Trainingstermin wahrzunehmen. Dort üben sie das Ein- und Ausfahren sowie das sichere Abstellen. Der E-Scooter wird mit einer Plakette „Mitnahmeberechtigt“ versehen.

7.10. Fahrradmitnahme

Die Fahrradmitnahme im Bus ist in der Stadt Osnabrück zu gewissen Tageszeiten (siehe Tarif- und Beförderungsbedingungen unter <https://www.vos.info/tickets-ticketpreise/tickets-ticketpreise.html>) zu gewährleisten. Sofern keine weiteren Transportmittel wie Rollstühle, Rollatoren oder Kinderwagen im Fahrzeug sind, kann das Fahrrad auf der Sondernutzungsfläche abgestellt werden. Auf speziell ausgewiesenen Linien sind während der Saison Fahrradanhänger mitzuführen. Vor diesem Hintergrund müssen die dort eingesetzten Fahrzeuge mit Anhängerkupplungen ausgestattet sein. Diese Linien sowie die relevanten Zeiträume werden zwischen dem jeweils zuständigen Aufgabenträger und dem Betreiber abgestimmt.

7.11. Betriebstechnik (ITCS)

Bordrechner für den RBL-Betrieb, den elektronischen Ticketverkauf und der elektronische Fahrscheindruckerausgabe sind in jedem Fahrzeug vorzuhalten.

7.12. Fremdwerbung auf Fahrzeugen

Für die eingesetzten Fahrzeuge gilt die VOS-Richtlinie für Verkehrsmittelwerbung und Busgestaltung in ihrer gültigen Fassung.

Nicht zulässig ist Werbung mit folgenden Inhalten:

- a) Nikotinwaren
- b) alkoholische oder sonstige berauschende Mittel
- c) politische oder religiöse Aktivitäten
- d) gewaltverherrlichende Inhalte
- e) sexuelle oder frauenfeindliche oder andere gruppendifferenzierende Werbung

Folien im Bereich der Fensterflächen sind so anzuordnen bzw. zu gestalten, dass sie die Orientierungsmöglichkeiten und das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste nicht negativ beeinflussen (aus dem Fahrzeug muss der Blick nach außen auch bei Dunkelheit und bei Niederschlag grundsätzlich gewährleistet sein). Eine großflächige Beklebung der Scheiben ist ebenso unzulässig wie eine Vollbeklebung. Zudem darf die Beschriftung in Abhängigkeit von der Innenraumgestaltung nur Teile der Fensterflächen in Anspruch nehmen und ist in bauartgeprüfter Lochrasterfolie (WindowGrafic) vorzunehmen. Ausgenommen hiervon ist die Heckscheibe und die sog. „Trafficboards“. Gänzlich ausgeschlossen sind folgende Scheibenflächen: Fahrerfenster links, Windschutzscheibe, erste Scheibe nach Tür 1 sowie die Türscheiben.

7.13. Antriebstechnik

Im Bereich der Antriebstechnik sind zurzeit viele Innovationen (E-Fahrzeuge, Wasserstoff oder Brennstoffzellenantrieb etc.) in der Diskussion. Auf Wunsch der Stadt kann es in Zukunft dazu kommen, dass von der SWO Mobil GmbH das Ausprobieren neuer Antriebstechniken sowie in der Folge auch der regelmäßige Einsatz von Fahrzeugen mit derartigen Antriebstechniken erwartet wird. Dazu muss ein hohes technisches Know-how und die nötige Flexibilität der SWO Mobil GmbH bei der Busbeschaffung und für das Ausnutzen von Fördermöglichkeiten vorgehalten werden.

7.14. Automatisches Fahrgastzählsystem (AFZS)

In mindestens 50% der eingesetzten Fahrzeuge muss ein automatisches Fahrgastzählssystem (AFZS) an allen Türen eingebaut sein. Für die Dokumentation und Aufbereitung der statistischen Daten muss ein leistungsfähiges Hintergrundsystem betrieben werden (u. a. linienweise, fahrtenweise, haltestellenweise Auswertungen).

7.15. Fahrzeugzustand und Fahrzeugreinigung

Für die Fahrzeuge werden für die Verkehrsdurchführung folgende Anforderungen formuliert:

- a) Die Fahrzeuge müssen mit allen Sitz- und Stehplätzen haftpflichtversichert sein
- b) Der Betreiber ist dafür verantwortlich, dass die nach der StVZO vorgeschriebenen Untersuchungen der Fahrzeuge fristgerecht durchgeführt werden
- c) Beim täglichen Betriebsbeginn müssen Lackierung, Außen- oder Innenaufkleber weitgehend unbeschädigt sein. Die vorgeschriebenen Netz- und Tarifinformationen müssen unbeschädigt und gut leserlich sein
- d) Während der Einsatzzeiten sind der jeweiligen Witterung entsprechend angemessene klimatische Verhältnisse sicherzustellen
- e) Beim Einsatz der Fahrzeuge ist die Ausrüstung den jeweiligen Straßen- und Witterungsverhältnissen anzupassen; die Fahrzeuge sind entsprechend der Witterungssituation auf allen Achsen mit winterauglichen Reifen zur umfassenden und vollständigen Sicherstellung der Verkehrsdurchführung in Wintersituationen auszustatten. Die Reifen müssen mit den jeweils gültigen Symbolen / Kennzeichnungen gekennzeichnet sein

Für die Fahrzeugreinigung gilt:

Fahrzeugreinigung außen

Die Fahrzeuge sind von außen je nach Witterung in einem 3-Tages-Rhythmus zu reinigen. Hierfür ist Kreislaufwasser (aufbereitetes Brauchwasser) in Verbindung mit Regenwasser zu verwenden.

Fahrzeugreinigung innen

- a) Die Fahrzeug-Innenreinigung hat 1x täglich vor dem Linieneinsatz zu erfolgen. Die Fußboden-Nassreinigung hat i. d. R. einmal wöchentlich zu erfolgen
- b) Grobmüll (z. B. Zeitungen und Getränkebehälter) ist während des Betriebes durch das Fahrpersonal (z. B. in den Wendezeiten) zu entfernen
- c) Gravierende Verunreinigungen des Fahrzeuginnenraumes sind während der Verkehrsdurchführung bei nächstmöglicher Gelegenheit (z. B. bei einer kurzen Standzeit) zu beseitigen, wenn ein schnellstmöglicher Fahrzeugtausch betrieblich nicht realisierbar ist
- d) Fahrzeuge mit ausgesprochen grob verunreinigtem Innenraum (anstößige Verunreinigungen z. B. durch Erbrochenes, Urin etc.) sind unverzüglich zu reinigen bzw. auszuwechseln

Intensivreinigung

- a) Die Intensivreinigung hat im 4-6 wöchentlichen Turnus je Fahrzeug zu erfolgen. Hierbei sind alle abwischbaren Flächen nass bzw. feucht zu reinigen. Die Sitzpolster sind abzusaugen, Filzstift-Verunreinigungen sind zu entfernen
- b) Farbschmierereien sollen schnellstmöglich, spätestens innerhalb einer Woche entfernt werden
- c) Fahrzeuge mit großflächigen Graffiti dürfen nicht im Linienverkehr eingesetzt werden

7.16. Pandemieschutzvorrichtungen

Der Betreiber muss in aktuellen Pandemielagen entsprechende Schutzmaßnahmen vor möglichen Ansteckungsgefahren für den Fahrgast und dem Fahrpersonal vorsehen. z.B.

- a) tägliche Desinfektionen der Kontakt- und Berührungsflächen mit der Haut im Fahrzeug
- b) Spuck-/Schutzscheibe zum Fahrpersonal
- c) regelmäßige Durchlüftung des Fahrgastinnenraumes
- d) nach Möglichkeit bargeldloser Ticketverkauf

7.17. Anforderungen an die laufende Instandhaltung und Schadensbehebung zum kundengerechten Erscheinungsbild

Im Hinblick auf eine hohe Fahrzeugqualität sind die Fahrzeuge laufend instand zu halten. Mindestanforderungen an die laufende Instandhaltung sind:

- a) jährliche Rostbeseitigung
- b) Erneuerung abgenutzter oder schadhafter Sitzpolster
- c) Erneuerung abgenutzten oder schadhaften Fußbodens
- d) Erneuerung abgenutzter oder schadhafter Sitzlehnen und Sitze
- e) Erneuerung schadhafter Griffe oder Haltestangen
- f) Erneuerung oder Neulackierung übermäßig abgenutzter Griffe oder Haltestangen
- g) Neulackierung außen bei matter, sonnenverbleichter Oberfläche oder bei stark ungleichmäßiger Farbgebung durch z. B. Rostbeseitigung bzw. sonstige Reparaturarbeiten
- h) Erneuerung schadhafter/ zerkratzter Scheiben
- i) Erneuerung abgenutzter oder schadhafter Verschleißteile
- j) Gerätestörungen in den Fahrzeugen werden möglichst kurzfristig, spätestens jedoch vor dem nächsten Einsatztag behoben
- k) Beschädigungen werden innerhalb von 10 Werktagen repariert; eventuelle Unfallgefahren sind sofort zu beseitigen
- l) grobe Vandalismusschäden sind kurzfristig, möglichst direkt, zu beseitigen

7.18. Umweltstandards/Nachhaltigkeit/Geräuschemission

Um unsere Umwelt nachhaltig zu entlasten, ist neben den zu beachtenden nationalen sowie internationalen gesetzlichen Rahmenbedingungen der ganzheitliche Ansatz zur Bewertung der Umweltverträglichkeit von Kraftomnibussen unter Berücksichtigung der Subsysteme Produktion, Fahrbetrieb, Instandsetzung und Verwertung/Entsorgung entscheidend.

In Anlehnung an § 1 des Kreislaufwirtschafts- und Abfallgesetzes „Förderung der Kreislaufwirtschaft zur Schonung der natürlichen Ressourcen und die Sicherung der umweltverträglichen Beseitigung von Abfällen“ ist die Recyclingfähigkeit des Gesamtfahrzeuges nach Industriestandard VDA 260 sicherzustellen.

Geräuschemissionen nehmen in der Umweltdiskussion einen immer größeren Stellenwert ein. Deshalb dürfen zur Schallemissionsentlastung von Fahrgästen und Anwohnern die Schallpegelwerte über die gesetzlichen Forderungen hinaus nicht überschreiten. Antriebs- und Klimaanlagekomponenten sind so auszulegen, dass für den Fahrgast unangenehme Frequenzspektren (hochfrequente Schallwellen) über den gesamten Geschwindigkeitsbereich vermieden werden.

8. Kooperationspartner

Kooperationspartner ergänzen oder übernehmen mit ihren eigenen Linienverkehren Stadtbusleistungen innerhalb der Stadt Osnabrück. Der Betreiber wirkt an Kooperationen mit bzw. wirkt auf diese hin. Die SWO Mobil GmbH übernimmt im Rahmen von Kooperationen auch Auftragsverkehre außerhalb des Stadtgebietes für Kooperationspartner. Ziel der Kooperationen ist es, Parallelverkehre zu vermeiden und somit ein besseres Fahrplanangebot mit einer hohen wirtschaftlichen Effizienz zu ermöglichen. Details dieser Kooperationen sind durch Verträge zu regeln.

9. Anforderungen an die Haltestelleneinrichtung

9.1. Haltestelleneinrichtung

Feste Haltestelleneinrichtungen

Das Aufstellen sowie die Pflege und Wartung der Haltestelleneinrichtungen (mit Ausnahme Mast, Schild, Fahrplankasten) und der Wartehallen obliegt, bis auf den Austausch der Fahrgastinformationen und das Aufstellen mobiler Haltestellenmasten, der Stadt oder von dieser beauftragten Dritten.

Mobile Haltestelleneinrichtungen

Vom Betreiber sind 40 mobile Haltestellenmasten in einfacher Ausführung mit Haltestellenmast, Haltestellenfuß (kippsicher), einer Kunststoffhülle DIN A3 quer für das Einschieben von Fahrgastinformationen und dem Haltestellenschild entsprechend § 41 StVO (Zeichen 224) vorzuhalten.

Die mobilen Haltestellenmasten sind vom Betreiber rechtzeitig vor Änderungen in der Linienführung (z. B. Umleitungen) bzw. innerhalb von sechs Stunden bzw. bis zum nächsten Betriebstag nach Anforderung durch den Auftraggeber aufzustellen. Bei längeren Maßnahmen (größer 4 Monate) müssen die mobilen Haltestelleneinrichtungen gegen feste Haltestelleneinrichtungen getauscht werden.

Zudem sind vom Betreiber mindestens 10 mobile Wartehallen vorzuhalten, um bei geänderten Linienführungen, mögliche Fahrgastunterstände aufzustellen.

Dynamisches Fahrgastinformationssystem (DFI)

An vielen Haltestellenstandorten – insbesondere an Verknüpfungshaltestellen, Haltestellen mit hoher Takt- bzw. Fahrgastfrequenz – sind stationäre DFI vorzusehen. Die genauen Standorte können der Anlage 2 entnommen werden. Weitere Standorte sind nach Vorgabe und in Abstimmung mit der Stadt bei Bedarf zu ergänzen.

9.2. Haltestellenzustand

Die Fahrgastinformationselemente an den Haltestellen müssen für den Fahrgast barrierefrei lesbar, schadensfrei und aktuell sein. In regelmäßigen Zeitabständen (mindestens halbjährlich) ist eine Zustandskontrolle aller Haltestellenmasten durch den Betreiber durchzuführen. Eine Kontrolle kann dabei zum Zeitpunkt und im Rahmen des Fahrplanwechsels erfolgen, eine weitere Kontrolle ist halbjährlich versetzt durch die Verkehrsmeister bzw. vom Betreiber beauftragte Dritte durchzuführen. Im Rahmen der Zustandskontrollen der Haltestellenmasten ist zusätzlich der Gesamtzustand der Haltestellenanlage durch Augenscheinnahme zu prüfen. Bei Schäden bzw. Verschmutzung an der Haltestellenanlage ist der Straßenbaulastträger zu informieren.

9.3. Reinigung und Schadensbeseitigung

Die Instandhaltung (Reinigung, Wartung, Inspektion und Instandsetzung) der Haltestellenmasten, -schilder und der Fahrplankästen fällt in den Zuständigkeitsbereich des Betreibers.

Reinigung:

Die Haltestellen sind vom Betreiber oder einem von ihm beauftragten Dritten in regelmäßigen Abständen (mindestens einmal jährlich) sowie nach Erfordernis zu reinigen. Der Betreiber ist dabei zuständig für die Reinigung von Mast, Schild, Fahrplankasten und Vitrine. Grobe Verunreinigungen sind umgehend zu beseitigen.

Schadensbeseitigung

Umgehend zu beseitigen sind:

- a) Schäden, die die Sicherheit gefährden (an Mast, Schild, Fahrplankasten und
- b) Vitrine)
- c) Missstände durch fehlende oder beschädigte Kundeninformationsmedien (z. B. Fahrpläne, Tarifinformationen)
- d) Graffiti
- e) Schäden, Verunreinigungen etc. an Wartehäuschen und Sitzbänken werden umgehend der Stadt gemeldet, im Falle mutwilliger Zerstörung zudem der Polizei

10. Datenmanagement, Qualitätserfassung und Linien-Reporting

10.1. Datenmanagementsystem zur Vorhaltung und Weitergabe von Fahrplandaten (Soll und Ist; VBN Datendrehscheibe; DFI Versorgung, VOS Pilot, ...)

Der Betreiber ist zur kostenlosen Bereitstellung von Fahrplaninformationen in Form von Sollplan-Daten und Ist-Prognosedaten (Echtzeitdaten) gemäß der VDV-Schriften 453 und 454 verpflichtet. Die Lieferung der Fahrplan- und Echtzeitinformationen ist durch geeignete Sollplanarchive und das ITCS des Unternehmens sicherzustellen. Die Infrastruktur muss

eine kontinuierliche Erhebung und Lieferung von Echtzeitinformationen aus dem Linienverkehr der Busse über die Schnittstelle VDV 454 an die zentrale Datendrehscheibe des VBN (oder ggf. Nachfolgesysteme) und die Mobilitätsapp „VOSpilot“ der VOS (oder ggf. Nachfolgesysteme) zur Bestückung der Auskunftssysteme sicherstellen. Hierbei ist neben dem Prozessdatendienst Fahrplanauskunft (AUS) auch der Referenzdatendienst Fahrplanauskunft (REF-AUS) zu verwenden. Über die Datendrehscheibe des VBN oder alternativ als eigenständige Lösung muss sichergestellt sein, dass die Fahrplanauskunftsdaten gemäß Delegierte Verordnung EU (2017/1926) öffentlich bereitgestellt werden. Darüber hinaus ist eine technische Ansprechperson vor Ort zu bestellen. Beim Einsatz von Subunternehmern ist sicherzustellen, dass auch die eingesetzten Subunternehmerfahrzeuge vom Betreiber mit vollständigem ITCS ausgestattet sind und die Anforderungen zur Bereitstellung von Fahrplaninformationen erfüllen.

Das eingesetzte ITCS muss außerdem den Einsatz von Schnittstellenfunktionen gemäß der VDV-Schrift 453 mit den Diensten DFI, REF-DFI, ANS, REF-ANS, VIS und AND zur unternehmensübergreifenden Fahrgastinformation und Anschlussicherung ermöglichen.

Die im Verkehrsgebiet der VOS erforderlichen dynamischen Fahrgastinformationsanzeiger (DFI-Anzeiger) sind bezogen auf den Referenzfahrplan fortlaufend mit Abweichungen und Ankunftsvorhersagen aus dem ITCS zu versorgen. Die Datenversorgung kann gemäß VDV 454 AUS von Fahrgastinformationsportalen und/oder zur direkten Ansteuerung von Anzeigetafeln mittels VDV 453 DFI oder einer geeigneten direkten in das ITCS integrierten Anbindung der DFI-Anzeigen erfolgen. In Sondersituationen und bei betrieblichen Störungen müssen DFI-Anzeigen fortlaufend mit Sondermeldungen und Hinweistexten aus dem ITCS und/oder dem AUS-Dienst gemäß VDV 454 versorgt werden können.

Netz- und Fahrplandaten aus den verschiedenen Planungssystemen der VOS-Partnerunternehmen sind innerhalb eines gemeinsamen von allen VOS-Partnerunternehmen genutzten Datenpools bereitzustellen. Hierbei muss eine logische Zuordnung der Daten zu einem Partnerunternehmen und einer Teil-Verkehrsgemeinschaft erfolgen. Einer Teil-Verkehrsgemeinschaft zugeordnete Netz- und Fahrplandaten dürfen von allen Partnerunternehmen gelesen, jedoch nur von den zu dieser Teil-Verkehrsgemeinschaft gehörenden Partnerunternehmen bearbeitet werden.

10.2. Pünktlichkeitsmonitoring

Sämtliche Fahrten müssen an allen Haltestellen zuverlässig und pünktlich durchgeführt werden. Eine Fahrt gilt als unpünktlich, wenn die Abfahrt nicht spätestens 300 Sekunden nach der 1. Sekunde der jeweiligen Fahrplanminute der definierten Abfahrtszeit bzw. verfrüht mehr als 60. Sekunde vor der Abfahrtszeit erfolgt.

Die Pünktlichkeit ist über eine Anbindung an ein zentrales ITCS des Betreibers über eine laufende Verfolgung und Steuerung des Betriebs systematisch über alle Linien, Haltestellen und Fahrten zu messen und bei Bedarf auszuwerten. Aussagekräftige Ergebnisse können als Orientierungshilfe für künftige Zielsetzungen und auch zur Identifikation notwendiger Maßnahmen im Bereich der Busbeschleunigung dienen.

Die Meldung/Darstellung zur Pünktlichkeit erfolgt einmal jährlich für die vergangene Fahrplanperiode im Qualitätsbericht bezogen auf alle Abfahrten gemäß Fahrplan. Auf durch den Betreiber nicht zu beeinflussende äußere Einflüsse ist gesondert hinzuweisen. Sobald sich die Notwendigkeit des Eingreifens in laufende Prozesse abzeichnet, sind Zwischenberichte schnellstmöglich zu erstellen.

10.3. Monatliche Auswertung der Betriebsqualität (und anlassbezogen)

Der Betreiber wird der Stadt gegenüber zur Berichterstattung verpflichtet. Der Betreiber hat der Stadt jährlich einen standardisierten Qualitätsbericht zu erstellen und fristgerecht vorzulegen.

Dieser Bericht hat auf monatlicher Bezugsbasis zu beinhalten:

Leistungskennzahlen (Nutzwagenkilometer, Fahrgäste, Tarifeinnahmen etc.)

- a) Pünktlichkeit und Anzahl der Baustellentage
- b) Bedienungsqualität/Ausfallquote
- c) Durchführung von Busschulen (Buslotsen-Ausbildung) und Seniorentrainings
- d) Ausfälle von Klimaanlage und Heizungen in Fahrzeugen
- e) Verfügbarkeit von DFI-Anzeigen
- f) Nutzungsstatistik der Mobilitätsapp VOSpilot
- g) Einsatzstatistik umweltfreundlicher Elektrobusse und Umweltmaßnahmen
- h) Ausbildungs- und Weiterbildungsstatistik
- i) Bearbeitungszeiten im Kundendialog
- j) Kundenzufriedenheitsbefragung

10.4. Betreuung ITCS-System

Der Betreiber ist verpflichtet, fachkompetentes Personal sowie technische Kapazitäten vorzuhalten, um einen stabilen und störungsfreien Betrieb des ITCS-Systems zu gewährleisten. Außerdem übernimmt der Betreiber die übergeordnete Koordination und technische Betreuung innerhalb des VOS ITCS-Mandantensystems sowie den damit verbundenen Schnittstellen und wirkt bei dessen störungsfreien Betrieb mit.

Der Betreiber stellt einen technischen Support durch den Systemanbieter mindestens in der Zeit von 08:00 Uhr – 17:00 Uhr an den Arbeitstagen Mo-Fr sowie eine 24/7-Hotline für Systemausfälle durch den Systemanbieter sicher.

11. Besondere Anforderungen an den elektrischen Busbetrieb

11.1. MetroBus-Netz (Linien M1-M5)

Das MetroBus-Netz ist vom Betreiber mit elektrisch angetriebenen Gelenkbussen zu betreiben. Hierzu sind inkl. der Reservevorhaltung 62 Busse einzusetzen. Die Busse werden auf dem Betriebshof über Nacht aufgeladen. Um mit einer möglichst geringen Batteriekapazität auszukommen ist außerdem ein Nachladen an den Endhaltestellen notwendig. Während die Nachladung über Nacht mit einer vergleichsweise geringen Leistung von 50 kW erfolgt, wird an den Endhaltestellen mit bis zu 350 kW geladen. Dadurch werden die Ladezeiten möglichst kurzgehalten. Die Auf- und Nachladung der Busse erfolgt mittels Pantograph auf dem Fahrzeugdach. Für die Nachladung an den Endhaltestellen ist eine Netto-Nachladezeit von 10 Minuten vorgesehen. Daher sind bei einem 10-Minuten-Takt je Endhaltestelle zwei Ladesäulen notwendig, bei einem 20-Minuten-Takt eine Ladesäule. Die Netto-Ladedauer an den Endstationen beträgt mindestens 10 Minuten, um ausreichend Energie für nächste Fahrt zu speichern. An folgenden Endhaltestellen sind Nachlademöglichkeiten für eine Schnellladung vorzuhalten:

- a) Haste, Düstrup, Landwehrviertel, Hauptbahnhof, Schinkel-Ost, Sutthausen Bhf., Hagen a. T. W. (Süd); Belm, Hellern Nord, Dodesheide, Kreishaus/Zoo
- b) Zusätzlich: eine Schnellladestation (350kW) auf dem Gelände des Betriebshofes

Die Wartung der elektrotechnischen Infrastruktur obliegt dem Betreiber. Für die Wartung der Elektrobusse sind entsprechende Vorrichtungen in der Betriebswerkstatt vorzuhalten.

Die elektrischen Busse im MetroBus-Netz setzen sich optisch von den klassischen Bussen ab und gleichen durch das so genannte „Metrodesign“ Stadtbahnen. Dadurch wird zugleich eine attraktive Einbindung in das Stadtbild und eine erhöhte Attraktivität für die Fahrgäste erreicht.

11.2. StadtBus-Netz (Linien 10/20, 13-19)

Nach der Umstellung der Metrobuslinien auf einen rein elektrischen Betrieb sollen im Anschluss die Stadtbuslinien ebenfalls sukzessive elektrifiziert werden. Hierbei soll auf die bestehenden Ladetechnik aufgesetzt werden. Die Busabstellhalle der Stadtwerke Osnabrück AG wurde bereits so vorgerüstet, dass die Infrastruktur und Ladeleistung für das Laden von 84 Bussen in der Halle vorhanden sind. Für die Stadtbusse ist der Einsatz von Solobussen mit einer Länge von 12 Metern vorgesehen. Aufgrund der technischen Entwicklung insbesondere im Bereich der Speicherkapazität wird angestrebt, dass diese Busse nicht mehr auf der Strecke an den Endhaltestellen sondern ausschließlich über Nacht im Depot geladen werden sollen. Allerdings soll die Ladung auch hier über einen Pantographen auf dem Fahrzeugdach erfolgen. So ist zu einem späteren Zeitpunkt ein automatisiertes Laden und ein automatisierter Betrieb des Depots möglich. In einem ersten Schritt sind für den elektrischen Betrieb 19 weitere Solo-Elektrobusse bis spätestens 01.01.2026 in den Linienbetrieb zu überführen. Bis zum 01.01.2029 ist eine vollständige Umstellung auf eine emissionsfreie Antriebstechnologie anzustreben. Für besondere Einsatzzwecke – wie z. B. Fahrten im Schülerverkehr oder Evakuierungsfahrten – ist ein punktueller Einsatz von Dieselfahrzeugen auch weiterhin zulässig.

12. Fahrgastinformation, Kommunikation und Marketing

Dem Betreiber obliegt die Vorhaltung, Instandhaltung, Dokumentation sowie der Betrieb der ortsfesten und der mobilen Informations- und Kommunikationsanlagen in Osnabrück, inkl. der Erstellung der Fahrplanaushänge an den Haltestellen, der Erstellung und Herausgabe eines Fahrplanbuches sowie die Kommunikation im Störfall. Die Aktualisierung dieser Informationen hat zeitgleich mit jedem Fahrplanwechsel und dem Inkrafttreten der Änderung zu erfolgen. Um dieses hohe Niveau auch zukünftig mindestens zu wahren, wird der ÖDA mit der Anforderung verbunden sein, dass der Fahrgast jederzeit die Möglichkeit haben muss, sich vor der Fahrt, an der Haltestelle und während der Fahrt ausreichend über den ÖPNV unter Normalbedingungen sowie bei Betriebsabweichungen (Störfall bzw. unter Sonderbedingungen) zu informieren (vgl. nachfolgende Abschnitte). Die Informationen müssen aktuell, genau, vollständig, einheitlich, verständlich und nutzbar sein.

12.1. Fahrgastinformationskanäle

Zur Informationsvermittlung sind alle gängigen Medien und Informationskanäle zu nutzen. Dies sind gedruckte Informationen und Fahrplaninformationen an den Haltestellen, die persönliche Auskunft und die Information per Telefon, Internet, Smartphone-App und soziale

Netzwerke. Der Betreiber hat dabei alle schriftlichen Informationen, Internetseiten, Fahrplanbücher und -aushänge nach den einschlägigen Normen barrierefrei zu gestalten.

Analoge Fahrgastinformation

Sämtlich Druckerzeugnisse zur Fahrgastinformation sollten übersichtlich und für den Kunden leicht verständlich sein. Hierunter zählen auch Druckwerke in leichter Sprache und mehrsprachige Informationsbroschüren in Englisch, Französisch und Arabisch. Folgende Druckerzeugnisse sind den Fahrgästen zum Fahrplanwechsel und bei Bedarf auch unterjährig zur Verfügung zu stellen:

- a) Fahrplanbücher
- b) Taschenfahrpläne für die Hauptachsen und die ergänzenden Nebenachsen
- c) Tariffbroschüre
- d) Mehrsprachiger Flyer
- e) Flyer in leichter Sprache
- f) Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen VOS
- g) Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen VOS Plus
- h) Gesamtliniennetzflyer topografisch und schematisch
- i) Tarifeinleger
- j) JobTicket-Flyer
- k) FiF-Flyer (Fachkraft im Fahrbetrieb)

Grundsätzlich sollte sich der ÖPNV-Anbieter seiner ökologischen und ökonomischen Verantwortung bewusst sein. Hinsichtlich eines langfristigen Umweltbewusstseins wurde seitens des Betreibers die Auflage der Fahrplanbücher in den letzten Jahren bewusst reduziert und vermehrt auf ressourcenschonendere Taschenfahrpläne gesetzt, die jeder Fahrgast individuell für seine Reisebedürfnisse erhalten kann. Des Weiteren wird in sämtlichen Druckerzeugnissen auf die digitale Fahrplanauskunft und App hingewiesen um Kund:innen langfristig darüber zu informieren. Der Betreiber darf Druckerzeugnisse durch digitale Informationen ersetzen, wenn die Erreichbarkeit der Fahrgäste gewährleistet ist.

Digitale Fahrgastinformation

Der Betreiber hat eine barrierefreie Internetseite mit Fahrgastinformationen in Echtzeit und aktuellen Information zur Betriebssituation bei Abweichungen zu betreiben, welche auch für mobile Endgeräte tauglich ist. Die Informationen auf der Internetseite müssen aktuell sein und bei Änderungen zeitnah für Fahrgäste aktualisiert werden. Darüber hinaus müssen die Informationen auf Deutsch, Englisch und in „Leichter Sprache“ verfügbar sein. Auf der Internetseite sind folgende Informationen bereitzustellen:

- a) Fahrplan-Daten als pdf oder in anderer geeigneter Form
- b) Haltestellenauskünfte
- c) Bereitstellung und Pflege von aktuellen Verkehrsmeldungen (mit erhöhter Priorität, z. B. optisch hervorgehoben), kurzfristigen Umleitungen und Echtzeitabfahrten
- d) Bereitstellung und Pflege von aktuellen Fahrgast- und Unternehmensneuigkeiten
 - Pressemitteilungen, Medieninfos etc.,
 - Fahrplandaten, Karten- und Netzpläne,
 - Tarif- und Ticketinformationen (Tarif- und Beförderungsbestimmungen etc.)
- e) Begleitende Informationen zu Werbekampagnen für Brand und Performance
- f) Bereitstellung von Kontaktmöglichkeiten und Servicethemen (Fundbüro, EBE-Abwicklung)
- g) Online-Abo-Bestellung (vgl. Abschnitt 12.2)

Darüber hinaus ist der Betrieb einer ortsangepassten nativen Fahrplan-App für iOS und Android sowie einer Webapp mit Echtzeitdaten zu gewährleisten. Ebenso ist der Betrieb einer Check-in/Be-out Bestpreis App zu gewährleisten. Alle Apps sind barrierefrei zu gestalten (Anlehnung an die Richtlinie RL 2016/2102/EU10).

Die Fahrplan-App muss folgende Funktionen erfüllen:

- a) Fahrplanauskunft
- b) Abfahrtsmonitor für eine bestimmte Haltestelle und gruppierte Abfahrtstafeln
- c) Ticketkauf
- d) Verkehrsmeldungen (inkl. Möglichkeit von Push-Nachrichten)
- e) Multimodale Mobilitätskarte mit Einbindung von POI's
- f) Buchung von Carsharing Fahrzeugen
- g) Linienvverläufe
- h) Abonnieren von Fahrten inkl. Verspätungsalarm
- i) lokalen Informationen zur Kundenintensivierung
- j) individuelle Einstellungen zu Verkehrsmitteln, Fußwegen, Mobilitätseinschränkungen und zur Systemsprache (DE und EN)

Die Check-in/Be-out App muss folgende Rahmenparameter erfüllen:

Die technologische Basis sollte die Kombination mehrerer Bausteine berücksichtigen wie

- a) GPS-Ortung
- b) Beacons in den Bussen
- c) Motionerkennung

- d) eine Abrechnung des Bestpreises sollte unter Berücksichtigung der aktuellen Fahrkarten auf Wochenbasis erfolgen
- e) Identifizierung von Haltepunkten und Linienverläufen
- f) DSGVO-konformität

Eine technische Kompatibilität und durchgängige Nutzung für den Nutzer des Check-in/Be-out-Systems ist seitens des Betreibers für Stadt und Landkreis Osnabrück zu gewährleisten.

12.2. Fahrgastinformation an Haltestellen

Zum jährlichen Fahrplanwechsel ist vom Betreiber der Austausch der gesamten Fahrgastinformationen an den Haltestellen sicherzustellen. Mit dem Austausch der Fahrgastinformationen darf dabei frühestens fünf Werktage vor dem Fahrplanwechsel begonnen werden. Die Fahrgastinformationen zum Aushängen sind vom Betreiber zu produzieren.

Für die Informationen in den Aushangkästen an Bushaltestellen werden im ÖDA nachfolgende Inhalte vorgesehen:

- a) Liniennummer
- b) Richtungsangabe
- c) haltestellenbezogener Abfahrtsplan
- d) Perlschnur mit einzelnen Haltestellen,
- e) Hinweis auf länger andauernde oder „geplante“ Betriebsstörungen
- f) schematischer Linienplan (wo Platz vorhanden)
- g) Tarifinformationen
- h) Haltestellenübersichtsplan (wo Platz vorhanden)
- i) Service-Hinweise (Telefonnummern, Internet)

Der Aushang ist in einer Höhe von etwa 1,30 m vom Boden anzubringen. Die Aushänge sind so zu gestalten, dass die Informationen durch entsprechend großer und kontrastreicher Schriftzeichen und verständliche Symbole auch für Sehbehinderte erkennbar sind. Es ist darauf zu achten, dass die Schrift horizontal verläuft (Haltestellenbezeichnungen an Linienperlschnüren auch 45 Grad geneigt). Die Fahrpläne sind vorzugsweise im wettergeschützten Bereich anzubringen. Sie sind so anzubringen (soweit vom Betreiber nicht beeinflussbare Randbedingungen dies ermöglichen), dass sie in der jeweiligen Vor-Ort-Situation optimal, blendfrei beleuchtet sind. Scharfe Ecken und Kanten, insbesondere wenn sie in den Bewegungsraum der Haltestelle oder ihrer Zuwegung reichen, sind angesichts der Verletzungsgefahr zu vermeiden. Im laufenden Betrieb sind fehlende oder beschädigte Aushänge an festen und mobilen Haltestellen unverzüglich nach Erkennen des Mangels bzw. nach Anforderung durch den Auftraggeber auszutauschen bzw. zu ersetzen.

Der Betreiber hat den Betrieb von dynamischen Fahrgastinformationsanzeigern (DFI) mindestens an den in Anlage 2 aufgeführten Anlagen zu gewährleisten. Die im Verkehrsgebiet der VOS erforderlichen dynamischen Fahrgastinformationsanzeiger (DFI-Anzeiger) sind bezogen auf den Referenzfahrplan fortlaufend mit Abweichungen und Ankunftsvorhersagen aus dem ITCS zu versorgen. Die Datenversorgung kann gemäß VDV 454 AUS von Fahrgastinformationsportalen und/oder zur direkten Ansteuerung von Anzeigetafeln mittels VDV 453 DFI oder einer geeigneten direkten, in das ITCS integrierten Anbindung der DFI-Anzeigen erfolgen. In Sondersituationen und bei betrieblichen Störungen müssen DFI-Anzeigen fortlaufend mit Sondermeldungen und Hinweistexten aus dem ITCS und/oder dem AUS-Dienst gemäß VDV 454 versorgt werden können.

Info-Telefon / Kontaktmöglichkeiten

Fahrgastinformationen im Störfall

Über permanente Angebotsanpassungen, temporäre Angebotsveränderungen (z. B. in Folge von Baustellen oder anderen Einschränkungen) oder Sonderverkehre sind die Fahrgäste vom Betreiber rechtzeitig u. a. über die örtliche Presse zu informieren. Im Falle von geplanten oder kurzfristigen Angebotsveränderungen ist eine unverzügliche Information der Fahrgäste über verschiedene Informationskanäle, insbesondere Printmedien, Internet, Fahrplan-App, soziale Netzwerke und Handzettel o. Ä. in den Bussen, sicherzustellen.

12.3. Beschwerdemanagement

Die Annahme und Bearbeitung der Kundeneingaben liegt im Verantwortungsbereich des Betreibers, der hierfür ein eigenes Beschwerdemanagement mit einer dafür geeigneten Software vorzuhalten hat.

- a) Alle Mitarbeiter: innen des Betreibers sind verpflichtet, Kundeneingaben aufzunehmen und an den Kundendialogmanager weiterzuleiten. Ist dies nicht oder nur eingeschränkt möglich, z.B. im operativen Bereich, wird dem Fahrgast eine Visitenkarte mit den Kontaktdaten übergeben
- b) Neben einem Online-Kontaktformular auf der Homepage ist zusätzlich ein digitaler Meldeweg für alle registrierten Kunden als zusätzlicher Baustein im Mobilitätsportals vorzuhalten
- c) Als Kundenresonanzen sind alle eingehenden schriftlichen, telefonischen oder mündliche Eingaben anzunehmen und in einem EDV unterstützten Bearbeitungssystem zu dokumentieren. Der Kunde erhält unmittelbar nach der Übernahme seiner Eingabe in das System eine Eingangsbestätigung seiner Anfrage
- d) Der Kundendialogmanager recherchiert die Ursache und beantwortet die Kundeneingaben nach folgenden zeitlichen Vorgaben:

- Anfragen Social Media: innerhalb 24 Stunden an Werktagen
 - Anfragen per Mail: innerhalb von 3 Werktagen
 - Mündliche/schriftliche Anfragen: innerhalb von 6 Werktagen
- e) Ist die Kundeneingabe innerhalb der aufgeführten Fristen nach abschließend zu beantworten erfolgt ein Zwischenbescheid mit einer definierten Angabe des Bearbeitungszeitraums
- f) Der Kundendialogmanager ist für die Einhaltung der Fristen, dem Kontakt zu den Schnittstellen und für den Kontakt zum Kunden verantwortlich
- g) Der Betreiber wertet die eingehenden Kundeneingaben aus und übergibt diese an die Schnittstellen zur weiteren Analyse, um dort ggf. eine Verbesserung des Gesamtproblems umzusetzen

12.4. Mobilitätsberater

Durch die Veränderung der Mobilitätsansprüche und des Mobilitätsverhaltens stehen die Themen Information, Betreuung, Beratung und Vergleich der Beförderungsmittel immer mehr im Vordergrund. Die Mobilitätsberater entwickeln gemeinsam mit den Kunden Konzepte über Reiseketten, Kosten, Potenziale und weitere Möglichkeiten zur Veränderung.

Der Betreiber bestellt für diese Aufgaben mindestens 2 gesondert ausgebildete Mobilitätsberater. Die Kernaufgaben:

- a) Informationen, Unterstützung und Reisenden Lenkung der Fahrgäste vor Ort bei plan- oder auch unplanmäßigen Baustellen, Umleitungen und sonstigen betrieblichen Ereignissen
- b) Planung und Durchführung von Infoveranstaltungen auf Märkten, Festen und sonstigen Veranstaltungen innerhalb der Stadt und des Landkreises Osnabrück
- c) Analyse und Beratung großer Verkehrserzeuger im Bereich Jobticket / andere Verkehrsangebote vgl. Statteilauto, Pedelec Verleih
- d) Ziel: Verringerung der verkehrsbedingten Emissionen durch Reduzierung des Individualverkehrs
- e) Umstieg auf Verkehrsmittel der Umweltverbünde
- f) Junge Fahrgäste für das Produkt Bus und ÖPNV begeistern – Kernfrage; Brauche ich ein Auto?
- g) Aufnahme, Bearbeitung und in Abstimmung mit dem Kundendialogmanager Rückmeldung zu Kundenrezessionen
- h) Individuelle Beratung zum multimodalen Mobilitätsangebot

- i) Kontakt zu Schutzeinrichtungen wie BuPo und LaPo – Ziel Entwicklung Konzept „Sicherheit in und am Bus“
- j) Entwicklung Busfahrlernprogramm für Senioren und Grundschüler: Mit dem Linienbus on Tour – begleitete Fahrten zu touristischen Einrichtungen und kleines Rahmenprogramm, z. B. Bramsche, Bad Iburg, Bad Rothenfelde, Oesede Augustaschacht usw.

12.5. Busschule/Buslotse/Seniorenschulungen

Vom Betreiber sind für Schüler, Senioren und mobilitätseingeschränkte Kunden mindestens je 10 zielgruppenspezifische Schulungsangebote zu entwickeln und durchzuführen.

Busschule

Die Busschule findet vorrangig für Grundschüler der 1 - 4 Klasse an einer Osnabrücker Schule auf dem Schulgelände, auf dem Betriebshof des Betreibers oder einem vergleichbaren Platze statt. Der Betreiber stellt für die gesamte Schulungsdauer ein Fahrzeug sowie ausgebildetes Schulungspersonal.

Die Schulungsinhalte umfassen mindestens:

- a) Verkehrsunternehmen und über das Liniennetz Osnabrück vertraut machen
- b) Mobilitätsformen kennenlernen
- c) Sicheres und schnelleres Ein- und Aussteigen, Einklemmschutz, Türkontaktschalter
- d) Erläuterungen: Arbeitsplatz Busfahrer, Drucker, Entwerter, Haltestellenanzeige, Halteknopf, Piktogramme
- e) Soziales Verhalten im Bus: Rücksicht auf andere Fahrgäste, mobilitätseingeschränkte Kunden, Hinweise auf Sauberkeit, Essen und Trinken, Lautstärke
- f) Sicheres Verhalten im Bus; Sitz und Stehplätze, Vollbremsung
- g) Sicheres Verlassen des Busses, Überqueren der Fahrbahn

Buslotse

Mit der ehrenamtlichen Ausbildung zum Buslotsen sorgen Schülerinnen und Schüler der Klassen 8 für alle Schulformen der innerstädtischen Osnabrücker Schulen für mehr Sicherheit auf dem täglichen Schulweg mit dem Bus. Sie achten auf mögliches Fehlverhalten im Bus und an der Haltestelle. Sie unterstützen die jüngeren Fahrgäste und engagieren sich für hilfsbedürftige Mitfahrer. In ihrer Vorbildfunktion ermutigen sie zu mehr Zivilcourage. Inhalte der Ausbildung sind:

- a) Aktive Wahrnehmung und Beurteilung von Situationen
- b) Zivilcourage und Selbstschutz
- c) Deeskalationstraining (Verhalten in Konfliktsituationen)
- d) Mediationstraining (Streitschlichtung)

- e) Aktives Zuhören
- f) Hintergründe zu den Themen Hilfeverhalten, Konflikte und Gewalt
- g) Auseinandersetzung mit Gefahrensituationen im Bus
- h) Positive sprachliche und körpersprachliche Kommunikation

Schulungsangebote Senioren und mobilitätseingeschränkte Kunden

- a) Feste Termin in Absprache mit Seniorenbeauftragten, Heilpädagogische Hilfe und sonstigen Einrichtungen
- b) Erläuterung zur Ausrüstung einer Haltestelle, Orientierungshilfen
- c) Sicherer und schneller Ein- und Ausstieg, Ticketkauf bzw. -kontrolle über Busfahrer oder Kontrollpersonal
- d) Sicherheitseinrichtungen im Bus wie Nothammer, gesonderte Sitzplätze, Stehen im Bus,
- e) Nutzung der Rampeneinrichtung – Grundlage für Fahrer, Kunden, Senioren und mobilitätseingeschränkte Fahrgäste
- f) Aktives Sicherheitsempfinden – Was mache ich abends im Bus, wie verhalte ich mich im Fall einer Bedrohung
- g) Ergänzung Busfahrernprogramm

12.6. Mobilitätszentrum

Der Betreiber hat mindestens ein eigenes Kundencenter in unmittelbarer Nähe und Sichtweite des zentralen Knotens „Neumarkt“ zu betreiben. Das Mobilitätszentrum muss deutlich als solches gekennzeichnet und erkennbar sein, ein barrierefreier Zugang sowie eine barrierefreie Einrichtung innerhalb der Räumlichkeiten sind zu gewährleisten. Die max. Entfernung darf max. 100 Meter von einem Bussteig nicht überschreiten.

Zusätzlich zu den erforderlichen Vertriebs- und Kundenberatungsplätzen wird mindestens ein Büroarbeitsplatz als Backoffice für die Mobilitätsberater (vgl. Abschnitt. 11.4.) vorgehalten.

Die wöchentliche Öffnungszeit des Mobilitätszentrums wird mit 50 Stunden festgelegt. Die wöchentliche Öffnungszeit ist gleichmäßig auf die Tage Montag bis Freitag zu verteilen.

Das Kundencenter hat mindestens folgende Leistungen zu erbringen:

- a) Fahrplanauskünfte / Mobilitätsberatung / Tarifberatung zu allen im Verkehrsgebiet der VOS angewandten Tarife und Verbindungen
- b) Vorrangige Beratung und Vertrieb zu aktuellen und zukünftigen digitalen Vertriebswege. Vgl. hierzu insbesondere YANiQ, VOS Pilot und HandyTicket für Stadt und Landkreis Osnabrück

- c) Bargeld- und bargeldloser Ticketverkauf des gesamten Ticketportfolios aller der im Verkehrsgebiet vertretenen Tarife
- d) Beratungsleistungen zum Mobilitätsportal, Statteilauto und weitere Mobilitätsbausteine
- e) Bearbeitung Kundenanliegen durch ein zentrales Mitarbeiterportal
 - Vertriebs- und Ansprechpartner für die Abonnenten/Schüler der VOS – Abschluss, Neuanlage /Ausgabe Chipkarte, Änderungen, Kündigungen, Ersatzkarten, Entgegennahme und Verbuchung von Außenständen
 - Übernahme des direkten Kundendialogs EBE – Klärung Ausnahmefälle nach Rücksprache mit der Fachabteilung
 - Entgegennahme, Erfassung, Bearbeitung und zentrale Weitergabe der Kundeneingaben an das zentrale Beschwerdemanagement
 - Aufbau Fundsachenmanagement gemäß Vorgaben BGB, Dokumentation, Ausgabe, Überführung an das städtische Fundbüro
- f) Zusammenarbeit mit den örtlichen Einrichtungen und Fahrgastverbänden, hier genannt: Touristeninformation Stadt Osnabrück, ADFC, Pro Bahn, Statteilauto
- g) Sicherstellung der telefonischen Auskunft zu allen Tarif-, Fahrplan- und allgemeinen Anfragen sowie der Entgegennahme, Erfassung und Bearbeitung von Kundeneingaben zu den im Verkehrsgebieten abgebildeten Tarife, Fahrpläne und eingesetzten Unternehmen. Grundlage zur Qualifikation des Personals, Besetzungszeiten und der telefonischen Auskunftstelle sind im Abschnitt 12.4. zu entnehmen
- h) Die telefonische Auskunft und Bearbeitung ist räumlich im Verkehrsgebiet der Stadt Osnabrück anzusiedeln und ausschl. durch eigenes, dem Betreiber zugeordnetes Personal, auszuführen. Die Besetzungszeiten der telefonischen Beratungsstelle orientieren sich an den Öffnungszeiten des Mobilitätszentrum
- i) Zusätzlich hat der Betreiber ein Notfallkonzept im Falle einer Großstörung auszuarbeiten und vorzuhalten, um den Informationsanspruch der Kunden zu unterstützen und zu erfüllen

12.7. Einnahmesicherung und Fahrscheinkontrolle

Die Einnahmesicherung obliegt dem Betreiber. Die Ticketkontrollen haben im gesamten Stadtgebiet Osnabrück/Beim zu erfolgen. Prüfungen sind durch eigenes Personal oder durch einen beauftragten Dritten durchzuführen.

Die Fahrscheinkontrollen finden unter Berücksichtigung von Angebot und Fahrgastzahlen in unterschiedlichem Umfang über den gesamten Betriebstag statt. In unregelmäßigen Abständen finden auch sogenannte Schwerpunktkontrollen statt.

Die Einsatzorte sind alle Busse des Betreibers und möglichst auch der Kooperationspartner im Stadtgebiet Osnabrück/Beim.

Das Ticket-Prüfpersonal ist vom Betreiber oder von ihm beauftragten Dritten zu schulen. Ergänzend sind Änderungen in dem Tarifsystem in geeigneter Weise dem Ticket-Prüfpersonal bekanntzugeben.

Folgende Anforderungen werden an das Prüfpersonal gestellt.

- a) Das Prüfpersonal muss über sichere deutsche Sprachkenntnisse in Wort und Schrift, die die erforderliche Kommunikation mit den Fahrgästen gewährleisten, sowie über die Erfüllung seiner jeweiligen Aufgaben notwendigen Tarif-, Fahrplan-, Netz- und Ortskenntnisse verfügen
- b) Die Prüfungen werden in Zweierteams durchgeführt
- c) Einsatzzeiten werden von montags bis Sonntag flexibel gestaltet
- d) Das Prüfpersonal trägt nach Vorgabe Dienstkleidung oder zivile Kleidung
- e) Das Prüfpersonal ist besonders ausgewählt und verfügt über eine Schulung gemäß § 34a GewO und hat die Sachkundeprüfung erfolgreich abgelegt, welche durch das Ordnungsamt überprüft wurde
- f) Das Prüfpersonal verfügt über eine Sonderschulung im Bereich Konfliktbewältigung und Umgang mit Menschen, sowie eine Ersthelferausbildung
- g) Bei Beauftragung eines externen Dienstleisters ist zu gewährleisten, dass das Prüfpersonal mindestens nach Lohntarifvertrag für Sicherheitsdienstleistungen im Land Niedersachsen, in der jeweils gültigen Fassung, oder einem gleichgestellten Tarifvertrag, vergütet wird. Für Prüfpersonal des Betreibers gilt Abschnitt 6.1 Tarifbindung

12.8. Elektronische Prüfung der VDV-KA Chipkarten / ((eTicket Deutschland

- a) Betrieb und Betreuung eigener Verkaufs- und Kontrollsysteme sowie die optionale Integration von Fremdsystemen Dritter, angebunden über das nationale

Interoperabilitätsnetzwerke „ION“ sowie weitere standardisierte Schnittstellen wie HUSST- oder PKM-Spezifikation

- b) Zum Einsatz kommen ausschließlich Geräte, Softwarekomponenten und Schnittstellen, welche die bewährte Sicherheitsinfrastruktur des ((eTicket-Deutschland Systems gemäß VDV-Kernapplikation „VDV-KA“ nutzen oder diese ergänzen
- c) Elektronische Tickets nach ((eTicket Deutschland Spezifikation können mit Hilfe von fest verbauten Kontrollgeräten in den Bussen oder mobilen Geräten zuverlässig kontrolliert werden. Verarbeitet werden können elektronische Fahrtberechtigungen auf Chipkarte oder in Form eines Barcodes auf dem Smartphone oder Print-Ticket (statische Berechtigung). Hierbei wird einerseits - mit Hilfe von in den Kontrollgeräten verbauten Secure Access Modulen „SAM“ - die Echtheit der jeweiligen elektronischen Fahrtberechtigung bewiesen, andererseits die räumliche und zeitliche Gültigkeit interpretiert und optisch sowie akustisch ausgegeben
- d) Eine zentrale Tarifdatenbank versorgt Fahrplanauskunftssystem(e) sowie weitere Systeme zur Ausgabe von elektronischen und analogen Nutzermedien/Fahrausweisen
- e) Zur Erstellung eines geräte- und herstellerunabhängigen Kontrollmoduls nach PKM werden Daten aus der zentralen Tarifdatenbank mit komplexen Verkaufs- und Kontrollregeln angereichert. Dies geschieht idealerweise mit Hilfe des Fraunhofer IVI Produkteditors mit XML-basierter Fachlogik, welche sich branchenweit etabliert hat. Anschließend wird dieses Kontrollmodul digital bereitgestellt und von den beteiligten Kontrollsystemen als integrierte Softwarekomponente genutzt
- f) Die erforderliche Kontrolllogik darf nicht proprietär vom Geräteanbieter umgesetzt werden, sondern muss unabhängig und mit Hilfe dieses standardisierten Kontrollmoduls nach PKM ermöglicht werden
- g) Um eine sichere Ticketkontrolle zu ermöglichen, müssen sämtliche Systeme zur Ausgabe von elektronischen Fahrtberechtigungen ebenfalls physische Secure Access Module gemäß VDV-KA-Spezifikation verwenden:
 - a. Produktion von Chipkarten durch spezialisierte Druckereien inklusive kryptografischer Applikationsausgabe
 - b. Berechtigungsausgabe auf Chipkarte durch Vertriebshintergrundsysteme/Abo-Verwaltung
 - c. Barcode-Erstellung mit Hilfe von physischen SAM-Clustern inkl. Laststeuerung
- h) Zur Ausgabe von Fahrtberechtigungen oder Sperrung von ungültigen bzw. gekündigten Fahrtberechtigungen müssen Vertriebs- & Kontrollgeräte an das Interoperable Netzwerk „ION“ angebunden sein, worüber alle notwendigen, gemäß VDV-KA definierten Transaktionen verschlüsselt und überregional ausgetauscht werden. Hierzu gehören z.B. die Transaktion Ausgabe Berechtigung, Transaktion Erfassung Berechtigung, Transaktion Erfassung Statische Berechtigung, Transaktion Kontrollnachweis Berechtigung, Transaktion Sperrauftrag Berechtigung, usw.)

- i) Der Betreiber nimmt die Rolle des Produktverantwortlichen (PV), des Kundenvertragspartners (KVP), sowie zusammen mit den Partnerunternehmen, ebenfalls die Rolle des Dienstleisters (DL) ein
- j) Der Betreiber ist verantwortlich für die Bereitstellung eines Gesamtsystems zur erweiterbaren und interoperablen Nutzung, zur Kontrolle von Nutzermedien anderer Verkehrsverbünde sowie Ausgabe von elektronischen Tickets für andere Regionen

12.9. Ticketverkauf beim Fahrer

Der Betreiber hat den Vertrieb des vollständigen Ticketsortiment des VOS Tarifes zu übernehmen und sicherzustellen. Zusätzlich müssen noch folgende Tarife verkauft werden können:

- a) VOS Plus Tarif – Gesamt (voraussichtlich bis 07-2023)
- b) B/S Niedersachsentarif Plus (voraussichtlich ab 08-2023)
- c) Westfalentarif - Teilraum Münsterland unter Einhaltung der Vorgaben des Vertriebsleitfadens des Westfalentarifes
- d) NRW Tarif - Relationspreistickets
- e) Niedersachsentarif - Verkauf von relationsbezogenen Fahrscheinen des Bartarifes. Relationen und Sortiment laut Vertrag zwischen der Verkehrsgemeinschaft Osnabrück und der Niedersachsentarif GmbH
- f) Niedersachsentarif - Verkauf des Pauschalticketangebotes Niedersachsenticket, laut Tarif zwischen der Verkehrsgemeinschaft Osnabrück Und der Niedersachsentarif GmbH

Der Verkauf von Tickets des Bartarifs durch das Fahrpersonal ist in allen Bussen sicherzustellen. Der Betreiber rüstet alle zum Einsatz kommenden Linienbusse mit entsprechender Verkaufstechnik aus (Fahrscheindrucker oder Fahrscheinautomaten). Zum Entwerten von Mehrfahrentickets muss in jedem Linienbus zusätzlich mindestens ein Entwerter vorhanden sein.

Das Vertriebssystem ist während der Laufzeit des beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrags ggf. an aktuelle Entwicklungen anzupassen. Anforderungen an die Fahrscheindrucker in Bezug auf elektronische Tickets oder andere technische Erweiterungen sind mit den Kooperationspartnern abzustimmen.

Alle aktuell notwendigen Geräte sind durch den Betreiber zu beschaffen und in allen Bussen zu installieren.

12.10. Digitale Vertriebskanäle

Durch die digitale Transformation unterliegen die Kundenbedürfnisse und Kundenerwartungen auch im Mobilitätssektor einem immer stärkeren und schnelleren Wandel. Dies hat großen Einfluss auf die künftige Ausrichtung der Vertriebssysteme und Vertriebsprozesse im Mobilitätsbereich. Um diesen Herausforderungen gerecht zu werden, muss der zukünftige Betreiber auf einer zentralen Plattform die multimodalen und bedarfsgerechten Mobilitätsangebote aus einer Hand bündeln. Er stellt ein vollumfängliches Vertriebshintergrundsystem zur Verfügung, das alle aktuellen Mobilitätsangebote beinhaltet. Es muss die Möglichkeit bestehen, das System, um zukünftige Mobilitätsangebote flexibel zu erweitern. Des Weiteren dient das System der zentralen Verwaltung aller Kundendaten.

Mit Einführung dieses webbasierten Mobilitätsportals muss der Betreiber seinen Fahrgästen einen Zugang zu allen aktuellen und zukünftigen Mobilitätsangeboten aus einer Hand anbieten (ÖPNV, Carsharing, Parken, touristischer Pedelec-Verleih, Lastenrad, Fahrrad-abstellanlagen etc.).

Die potenziellen Nutzerinnen und Nutzer registrieren sich zunächst einmalig mit ihren persönlichen Daten im Mobilitätsportal. Nach erfolgreicher Registrierung können sie sich bequem für die einzelnen Mobilitätsbausteine, die ihren individuellen Bedürfnissen entsprechen, online freischalten lassen. Diese Mobilitätsbausteine und Dienstleistungen sind aktuell z.B.: BusAbo, HandyTicket, CiBo, Carsharing, Parken, Fahrrad. Die Nutzerinnen und Nutzer können jederzeit flexibel einzelne Bausteine hinzubuchen, ändern oder auch abbestellen. Diese Single-Sign-on-Strategie über alle Zugangskanäle hinweg ist zentraler Bestandteil des neuen Systems. Es verbessert die Bedienerfreundlichkeit erheblich und führt so zu einer deutlich höheren Kundenakzeptanz. Die Abrechnung der genutzten Leistungen der unterschiedlichen Mobilitätsbausteine erfolgt hierbei „aus einer Hand“. Die Kundinnen und Kunden erhalten in Zukunft also nur noch eine einzige Gesamtrechnung Mobilität, die alle genutzten Mobilitätsbausteine übersichtlich zusammenfasst. Der ausmachende Betrag wird jeweils zu Beginn des Folgemonats bequem per Lastschrift, Kreditkarte oder Online-Bezahlsystem beglichen.

Der Betreiber verpflichtet sich die im Abschnitt 12.1 erläuterte Fahrplan App für den Verkauf von digitalen Tickets zu befähigen. Nach einer einmaligen Registrierung in der App, ist das gewünschte Ticket in der Stadt Osnabrück über die Fahrplanauskunft oder den Direktverkauf im integrierten Ticketshop den Kunden: innen zur Verfügung zu stellen. Nach der Auswahl eines Zahlungsmittels soll das ausgewählte Ticket innerhalb weniger Sekunden auf das Smartphone heruntergeladen werden und steht somit für die Busfahrt zur Verfügung. Hierbei soll neben Sepa Lastschrift und Kreditkarte auch Apple Pay, Google Pay und Paypal den Kunden: innen zur Verfügung stehen. Neben dem Erwerb von Tickets, hat der Betreiber ebenfalls das Abonnement dem Kunden über das Medium Smartphone zur Verfügung zu stellen.

Um die Lücke zwischen WochenTicket und dem Abonnement für den Kunden attraktiv zu schließen, ist den Fahrgästen eine Check-in/Be-out Bestpreis App (Yaniq) zur Verfügung zu stellen. Diese App gibt den Kunden die Möglichkeit, sich mit einem „Swipe“ in einen Bus einzuchecken und eine Fahrtberechtigung zu erzeugen, während das Auschecken automatisch beim Verlassen des Busses erfolgt. Die Fahrtinformationen des Kunden werden für die Laufzeit von einer Woche gesammelt. Anschließend erfolgt eine Bestpreisabrechnung auf Wochenbasis, in die sämtliche Ticketprodukte einbezogen sind. Für die korrekte Fahrkettenermittlung wird auf bewährte Technologiebestandteile zurückgegriffen (Bluetooth, GPS, Motion), die im Zusammenspiel Haltestellen-, Linien- und Bewegungsdaten anonymisiert erfassen und wichtige Erkenntnisse zum Kundenverhalten liefern – ohne Anbindung an ein Datennetzwerk oder eine Ortung.

Ergänzend zu Smartphone-Angeboten verpflichtet sich der Betreiber ein webbasiertes Online-Ticket zur Verfügung zu stellen, die es den Fahrgästen ermöglicht ihre Fahrtberechtigung am heimischen Drucker zu drucken.

12.11. Abonnentenbetreuung/Backoffice und Second-Level-Mobilität

Es ist zu gewährleisten, dass der registrierte Kunde im Rahmen des Mobilitätsportals digital, schnell und direkt auf seine Mobilitätsbausteine zugreifen kann, u. a. auf das bestehende Ticketportal. Über eine Schnittstelle werden die Anforderungen intern nachvollziehbar und revisionssicher über ein Ticketsystem erfasst, ggf. im Nachgang durch qualifiziertes Fachpersonal bearbeitet und umgesetzt. Anschließend erfolgt eine qualifizierte Rückmeldung an den Kunden.

Zusätzlich hat der Betreiber weiterhin die manuelle Bearbeitung der Aufträge der Abonnenten vorzuhalten. Die vom Kunden bestellten Abokarten sind vorrangig in digitaler Form (Abo auf dem Handy), auf Kundenwunsch jedoch auch als VDV-KA-Chipkarten auszugeben. Auszustellende Schülerkarten sind immer im VDV-KA-Chipkarten auszugeben. Die elektronische Prüfung durch eine Bordrechner sowie des Kontrollpersonals ist für das Handyticket als auch der DV-KA-Chipkarten jederzeit zu gewährleisten.

Ein Hintergrundsystem ist so zu entwickeln und umzusetzen, dass die Abrechnung der angebotenen Mobilitätsbausteine jederzeit gesichert ist. Dem Kunden ist im Mobilitätsportal des jeweiligen Nutzers die Möglichkeit zu geben, neben der Einsicht seiner Produkte auch den aktuellen Buchungsstand seiner Rechnungen einzusehen.

In enger Kooperation mit der Fachbereiche Schule und Sport der Stadt und dem Landkreis Osnabrück sowie der Gemeinde Lotte ist ein Konzept zur digitalen Bearbeitung und Ausgabe der Schülerkarten an die berechtigten Schüler: innen zu entwickeln und umzusetzen.

12.12. Anforderung Personal im Mobilitätszentrum

Der Betreiber stellt das Personal für das Mobilitätszentrum. Es wird vorausgesetzt, dass das im Kundencenter eingesetzte Personal in jedem Fall kompetent, freundlich, lösungs- und serviceorientiert die persönlichen ÖPNV-Bedürfnisse der Fahrgäste aufnimmt und dem Kunden zugewandt bearbeitet.

Das Personal mit regelmäßigem Kundenkontakt muss zusätzlich zur vorhandenen und geschulten Beratungs- und Abschlusskompetenz über fundierte Orts-, Fahrplan-, Netz- und Tarifkenntnisse verfügen. Neben den üblichen Vertriebs- und Beratungsleistungen sind insbesondere die digitalen Vertriebs- und Auskunftswege VOSPilot, YANiQ, HandyTicket sowie zukünftige digitale Wege und Systeme im Beratungsgespräch anzuwenden. Eine regelmäßige, mindestens einmal Kalenderjahr durchgeführte Fortbildung sorgt dafür, dass die Mitarbeiter: innen im Kundenkontakt das notwendige Wissen erhalten und umsetzen.

Neben der persönlichen und telefonischen Kundeninformation im Regelfall gehört insbesondere die Kundeninformation bei Betriebsstörungen, verkehrs- und wetterbedingten Verzögerungen, Umleitungen, Großveranstaltungen oder die Information über besondere Ereignisse zu den Kernaufgaben.

Die sichere Beherrschung der deutschen Sprache in Wort und Schrift ist für die genannte Beschäftigungsgruppe im Sinne einer reibungslos laufenden Kommunikation verpflichtend. Die Mitarbeiter: innen im Mobilitätszentrum haben eine einheitliche und gepflegte Dienstkleidung zu tragen, die neben der Wichtigkeit und der erforderlichen Kompetenz der Aufgabe der Kunden- und Mobilitätsberater die Außendarstellung des Auftraggebers und des Unternehmens unterstützt. Zusätzlich ist für alle Mitarbeiter: innen ein gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild zu gewährleisten.

12.13. Vorverkaufsstellen

Vom Betreiber ist mindestens in jedem Stadtteil von Osnabrück und Belm eine Vertriebsstelle auf Provisionsbasis zu akquirieren, auszuwählen, zu schulen, mit Material und Informationen zu versorgen und abzurechnen.

Zu den Leistungen der Vertriebspartner gehören der Vertrieb von einem bestimmten Ticketsortiment sowie die Weitergabe von Fahrplänen und Informationsmaterial an die Kunden.

Aktuelle Liste der Vorverkaufsstelle unter

<https://www.vos.info/service-angebot/vorverkaufsstellen.html>

13 Tarife

13.1. Anzuwendende Tarife

Der Betreiber hat folgende Fahrscheintarife in seiner gültigen Fassung verbindlich anzuwenden.

- a) VOS Tarif - Gesamt
- b) VOS Plus Tarif – Gesamt (voraussichtlich bis 07-2023)
- c) B/S Niedersachsentarif Plus (voraussichtlich ab 08-2023)
- d) Westfalentarif - Teilraum Münsterland unter Einhaltung der Vorgaben des Vertriebsleitfadens des Westfalentarifes
- e) NRW Tarif - Relationspreistickets
- f) Niedersachsentarif - Verkauf von relationsbezogenen Fahrscheinen des Bartarifes. Relationen und Sortiment laut Vertrag zwischen der Verkehrsgemeinschaft Osnabrück und der Niedersachsentarif GmbH
- g) Niedersachsentarif - Verkauf des Pauschalticketangebotes Niedersachsenticket, laut Tarif zwischen der Verkehrsgemeinschaft Osnabrück Und der Niedersachsentarif GmbH

13.2. Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen

Der Betreiber hat die nachstehenden Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen zu beachten:

- a) VOS
<https://www.vos.info/tickets-ticketpreise/tickets-ticketpreise.html>
- b) VOS Plus
<https://www.vos.info/tickets-ticketpreise/tickets-ticketpreise.html>
- c) Westfalentarif
<https://www.westfalentarif.de/tickets-abonnements/ticketpreise>
- d) NRW Tarif
[Tickets im NRW-Tarif - mobil.nrw](https://www.nrw-tickets.de/tickets)
- e) Niedersachsentarif
<https://www.niedersachsentarif.de/fahrkarten>

Ein Exemplar der jeweils gültigen Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des VOS Tarifes und des VOS Plus Tarifes bzw. Niedersachsentarif Plus ist im jeden Verkehrseinsatz im Bus mitzuführen und dem Fahrgast bei Bedarf dem Fahrgast zur Einsicht auszuhändigen.

Tarifinformationen zu anderen im Verkaufssortiment befindlichen Tickets sind dem Fahrpersonal in geeigneter Weise (z. B. Infoportal im Fahrscheindrucker) zur Verfügung zu stellen, damit auch hierzu dem Kunden eine korrekte Auskunft erteilt werden kann.

13.3. Beförderungsentgelte

Die Beförderungsentgelte sind nach ihrer Genehmigung durch die zuständige Behörde verbindlich anzuwenden und unter folgenden Internetadressen einzusehen.

a) VOS

<https://www.vos.info/tickets-ticketpreise/tickets-ticketpreise.html>

b) VOS Plus

<https://www.vos.info/tickets-ticketpreise/tickets-ticketpreise.html>

c) Westfalentarif

<https://www.westfalentarif.de/tickets-abonnements/ticketpreise>

d) NRW Tarif

[Tickets im NRW-Tarif - mobil.nrw](#)

e) Niedersachsentarif

<https://www.niedersachsentarif.de/fahrkarten>

14. Tarifverwaltung, Tarifbeantragung

Der Betreiber ist dafür verantwortlich, die unter Abschnitt 14 genannten Tarife im Hintergrundsystem zu pflegen und zu aktualisieren. Diese müssen dann den Kooperationspartnern im Vorfeld einer Tarifänderung rechtzeitig zur Verfügung gestellt werden. Im Vorfeld müssen mit den Kooperationspartnern zukünftige Tarifmaßnahmen und Preisanpassungen abgesprochen werden. Der Betreiber ist für die Beantragung der Tarifmaßnahme der VOS bei der zuständigen Behörde

verantwortlich sowie für die Aktualisierung der Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen der VOS und der Koordination der notwendigen Unterlagen aller Kooperationspartner für die Antragsstellung.

15. Allgemeine Managementaufgaben

15.1. Abstimmung mit der Verkehrsgemeinschaft Osnabrück (VOS) und mit Kooperationspartnern

Der Betreiber verpflichtet sich zur Teilnahme an der Verkehrsgemeinschaft Osnabrück. In dieser Funktion übernimmt er auch die Leitung von Arbeitskreisen und Bearbeitung von VOS-weiten Themen. Im Rahmen von betrieblichen Kooperationen sind zudem weitere Abstimmungen mit Ein- und ausbrechenden Verkehren durchzuführen.

15.2. Abrechnung und Abstimmung Bus-Schiene-Tarif und angrenzenden Tarifen

Durch die Anerkennung des Westfalen-Tarifs auf einigen einbrechenden Verbindungsrelationen sind bezüglich der Zuweisung von anteiligen Tarifeinnahmen aus dem Westfalen-Tarif, Abstimmungstermine mit der Westfalen-Tarif GmbH vorzunehmen. Gleiches Verfahren betrifft auch die Abrechnung mit dem Niedersachsen-Tarif und dem für Stadt und Landkreis Osnabrück in Entwicklung befindlichen Bus-Schiene-Tarif.

15.3. Weitere Abstimmungsnotwendigkeiten zu Fragen des ÖPNV-Angebotes

- a) Abstimmungen mit der Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen (LNVG)
- b) Abstimmungen mit der Planungsgesellschaft Osnabrück (PlaNOS) und angrenzenden Verkehrsräumen
- c) Abstimmungen mit der Stadtverwaltung Osnabrück
- d) Bürgerdialog (z. B. Teilnahme und Themenbearbeitung in Bürgerforen)
- e) Abstimmung mit übergeordneten Fachgremien

15.4. Busbeschleunigung und Haltestellenausbau

Der Betreiber ist verpflichtet, an Maßnahmen zur Busbeschleunigung und Haltestellenausbau mitzuwirken und fachkompetentes Personal sowie technische Kapazitäten bereitzustellen.

15.5. Fahrgasterhebungen und Auswertungen (vgl. auch Kapitel 7.14 „Automatisches Fahrgastzählsystem“)