

Leistungsbeschreibung

Vergabe von Leistungen im Linienbedarfsverkehr
„Limo“ im Bediengebiet Lage, Leopoldshöhe, Oerlinghausen

Inhaltsverzeichnis

1	Ausgangssituation	4
1.1	Auftraggeber	4
1.2	Gegenstand der Ausschreibung	4
1.3	Bedienungsgebiet und Betriebszeiten	5
1.4	Laufzeit	6
1.5	Ausschreibungsgegenstand und Leistungsabgrenzung	6
1.6	Vergabeunterlagen	7
2	Software	7
2.1	Routenplanung und Datenverwaltung	8
2.2	Buchung der Fahraufträge und Auftragsabwicklung	8
2.3	Disposition	9
2.4	Schulung	9
3	Anforderungen an den Betrieb	10
3.1	Betriebskonzept, Verkehrsleistungsstruktur und Fahrzeugeinsatzplan	10
3.2	Anforderungen an die Betriebsleitung und das Fahrpersonal	11
3.2.1	Anforderungen an die Betriebsleitung	11
3.2.2	Anforderungen an das Fahrpersonal	11
3.2.3	Anforderungen an das Fahrpersonal im Betrieb	13
3.3	Anforderungen an die Dispositions- und Auftragsabwicklung	14
3.4	Warten auf Fahrgäste	15
3.5	Auftragsabwicklung im Fahrzeug und benötigte Geräte	16
3.6	Einsetzfahrten, Heimatort	16
4	Anforderungen an die Fahrzeuge	17
4.1	Fahrzeuganzahl	17
4.2	Sicherheit und sonstige gesetzliche Anforderungen	17
4.3	Fahrzeugmerkmale und -ausrüstung	17
4.4	Sauberkeit und Schadensfreiheit	18
4.5	Kommunikationstechnik für das Fahrpersonal	19
4.6	Werbung	19
4.7	Design und Kennzeichnung der Fahrzeuge	20
4.8	Übergangszeit für Inbetriebnahme der Fahrzeuge zum Vertragsbeginn	20
4.9	Versicherung	20
4.10	Fahrzeugabstellung	20
5	Leistungsänderungen	21
6	Kommunikation, Datenverfügbarkeit und Berichtswesen	21
6.1	Sofort-Meldungen	21
6.2	Beschwerden	22
6.3	Leistungsübersicht	22

6.4	Verspätungen, Fahrtausfälle und verfrühte Abfahrten _____	23
6.5	Fahrzeuge und Versicherung _____	23
6.5.1	Fahrzeugpool und Versicherung _____	23
6.5.2	Eingesetzte Fahrzeuge _____	24
6.5.3	Formblatt _____	24
6.6	Personal _____	24
6.7	Stand der Betriebsaufnahme _____	24
6.8	Stichprobenartige Qualitätskontrollen _____	25
6.9	Anfragen des AG oder der KVG _____	25
7	Unterstützung der KVG bei der Weiterentwicklung des On-Demand-Verkehrs _____	25
8	Tarif und Beförderungsbedingungen, Vertrieb _____	26
8.1	Tarif- und Beförderungsbedingungen _____	26
8.2	Vertrieb _____	26
8.2.1	Vertriebsvollmacht _____	27
8.2.2	Ticketvertrieb in den Fahrzeugen _____	27
8.2.3	Fahrscheinverkaufsgaräte, Prüfgeräte _____	27
8.2.4	Sicherheitsmaßnahmen im Fahrscheinvertrieb _____	27
8.3	E-Ticketing _____	28
8.4	Fahrgeldeinnahmen _____	28
9	Vertragsstrafen _____	28
10	Abrechnungsstruktur _____	30
10.1	Variable Kosten der Betriebsleistungserstellung _____	30
10.2	Laufende Fixkosten _____	31
11	Zuschlagskriterien und Wertung der Angebote _____	31
12	Anlagen _____	32

1 Ausgangssituation

1.1 Auftraggeber

Auftraggeber ist der Kreis Lippe als Aufgabenträger gemäß § 3 des Gesetzes über den Personennahverkehr in Nordrhein-Westfalen (ÖPNVG NRW).

Die Kommunale Verkehrsgesellschaft (KVG) Lippe GmbH ist die Aufgabenträgerorganisation des Kreises Lippe (im Folgenden: AG oder Auftraggeber). Sie unterstützt den Kreis bei der Wahrnehmung seiner Aufgaben und führt die Ausschreibung als Vergabestelle durch. Sie ist im Rahmen des vorliegenden Vertrages berechtigt, den Kreis zu vertreten und Erklärungen für ihn abzugeben.

1.2 Gegenstand der Ausschreibung

Gegenstand der Ausschreibung sind Personenverkehrsdienste im On-Demand-Verkehr, die als Linienbedarfsverkehr gemäß § 44 PBefG genehmigt werden.

In Ergänzung der planmäßigen Linienverkehrsleistungen sollen durch einen app-basierten On-Demand-Verkehr verstärkt individualisierte Ergänzungsangebote angeboten werden. Die wesentlichen Bestandteile dieses On-Demand-Verkehrs sind durch die folgenden Merkmale für den Kunden geprägt:

1. **Kein fester vorgegebener Fahrplan** - Bedienzeitraum mit Echtzeitrouting auf Abruf
2. **Kein fester Linienweg** - Flächenbedienung gemäß Nachfrage in Echtzeit
3. **Ausschließlich ‚typische‘ Haltestellen** - Zu- und Ausstieg erfolgt ausschließlich an bestehenden bzw. im Vergabezeitraum und Bedienungsgebiet ggf. neu errichteten Haltestellen. Ggf. können im Projektverlauf vom Auftraggeber auch virtuelle Haltestellen hinzugefügt werden.
4. **Keine Linienbusse** - Beförderung in Großraum-PKW oder Vans
5. **Verkauf von Fahrkarten im Fahrzeug** - Fahrtberechtigung wird über mobile Fahrscheindrucker, Fahrgast-App, Internet und Telefon vermittelt. Der Fahrpreis wird mindestens mit Bargeld erhoben.
6. **Vermeidung von Parallelverkehr zum bestehenden Linien-ÖPNV-Angebot durch Software** - Ausschluss der Buchbarkeit von mindestens +/- 15 Minuten vor/nach entsprechender Busverbindung.
7. **Beförderung innerhalb des definierten Bedienungsgebietes und innerhalb der definierten Angebotszeiträume**

8. **Lokale Erschließungsfunktion innerhalb des Bedienungsgebietes**
9. **Keine „klassische“ Leitzentrale** – Buchung und Disposition erfolgen über digitale Komponenten
10. **Buchung per** Smartphone-App, Internet und telefonisch über die Mobilitätszentrale der KVG Lippe.
11. **Abholung bei Spontanbuchung innerhalb von maximal 30 Minuten**
12. **Möglichkeit zur Vor- und Dauerbuchung**

Diese Bedingungen können vom Auftraggeber während der Vertragslaufzeit angepasst werden.

Der On-Demand-Verkehr (ODV) soll im festgelegten Bedienungsgebiet die Feinerschließung übernehmen und den regulären (Linien-)ÖPNV ergänzen oder in bestimmten Zeiträumen ersetzen. Wohnsiedlungen und abgelegene Örtlichkeiten werden in geeigneter Weise durch die vorhandenen oder im vorgesehen Zeitraum ggf. ergänzten Haltestellen angebunden. Auszunehmende Haltestellen können vom Auftraggeber definiert und sodann von der Dispositionssoftware hinzugefügt bzw. ausgeschlossen werden (z.B. reine Schulbus-Haltestellen).

Die vorliegenden Unterlagen dienen der Vergabe der Betriebsleistung bis 31.07.2031. Der Auftraggeber hat eine Verlängerungsoption nach Maßgabe des Verkehrsvertrages.

Der Auftraggeber prüft, ob der On-Demand-Verkehr auch für die Abwicklung von Schüler-spezialverkehren eingesetzt werden kann. Sollte dies der Fall sein, wird im Rahmen der in diesen Vergabeunterlagen formulierten Optionsrechte (vgl. die Vorgaben im Verkehrsvertrag) ggf. eine Anpassung der Leistungsvorgaben vorgenommen. Dies könnte insbesondere die Betriebszeiten und das Bedienungsgebiet umfassen.

Im Rahmen der vorliegenden Ausschreibung soll ein Unternehmen – im Folgenden „Auftragnehmer“ genannt – gefunden werden, welches die betriebliche Leistungserstellung der hier beschriebenen On-Demand-Verkehre im Kreis Lippe zuverlässig und qualitativ hochwertig ausführt.

1.3 Bedienungsgebiet und Betriebszeiten

Grundsätzlich bildet der vorliegende Zusammenschluss einzelner Kommunen das Bedienungsgebiet, das sich wie folgt darstellt. Innerhalb des Bedienungsgebietes können Ausnahmen hinsichtlich einzelner zu bedienender Haltestellen gelten.

Der Auftraggeber kann auch anweisen, dass einzelne Haltestellen außerhalb des Bedienungsgebietes definiert werden. Soweit erforderlich hat der Auftragnehmer in diesen Fällen eine Anpassung seiner Genehmigung nach § 3 des Verkehrsvertrages zu bewirken.

Die On-Demand-Beförderungsleistungen werden als Linienbedarfsverkehr gemäß § 44 PBefG erbracht. Der Auftragnehmer ist verantwortlicher Unternehmer i.S.d. Personenbeförderungsgesetzes („PBefG“).

Die Ausschreibung beinhaltet nicht die Software des On-Demand-Verkehrs. Diese wurde separat durch die KVG beschafft und wird dem Auftragnehmer beigestellt (vgl. unten 2). Es ist unter den im Vertrag genannten Voraussetzungen möglich, dass der Auftragnehmer andere Unternehmen unterbeauftragt. Vertragspartner des Auftraggebers ist auch in diesem Fall nur der Auftragnehmer.

Der Auftrag für den Kreis Lippe zur Durchführung der Betriebsleistung wird als Bruttovertrag vergeben. Das Erlösrisiko wird dementsprechend vom Auftraggeber übernommen.

Um einen qualitativ hochwertigen und verlässlichen Betrieb zu gewährleisten, ist ein Vertragsstrafensystem vorgesehen, welches im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung spezifiziert wird (siehe Kapitel 9).

1.6 Vergabeunterlagen

Bestandteil des Vertrages zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer sind alle Vergabeunterlagen. Dies beinhaltet insbesondere den Verkehrsvertrag (Anlage 4) sowie diese Leistungsbeschreibung nebst aller Anlagen (vgl. Kapitel 12).

Das Nähere regelt § 1 Abs. 5 des Verkehrsvertrages.

2 Software

Der operative Betrieb wird durch eine separate Software gesteuert, welche von der KVG separat beschafft wurde und dem Auftragnehmer zur Verfügung gestellt wird und vom Auftragnehmer zu verwenden ist. Der Software-Anbieter wird die Eckardt Software Management ESM GmbH sein. Die KVG behält sich vor, die Software gesamthaft oder in Teilen während der Laufzeit zu ändern/auszutauschen. Die Software wird über ein Backend, eine Fahrbetriebskomponente für die automatische Disposition und Regelung der betrieblichen Abläufe und eine Fahrpersonalsoftware, die auf mobilen Android-Endgeräten, die von der KVG leihweise zur Verfügung gestellt werden, in den Fahrzeugen läuft verfügen.

Eine auf Android- und iOS-Smartphones lauffähige Fahrgast-App („Lippemobil“-App), über die Fahrgäste Fahrten buchen und bezahlen können ist vorhanden, in welche die Buchungsmöglichkeit tiefenintegriert ist.

Nachfolgende Funktionen werden durch die Software abgebildet:

2.1 Routenplanung und Datenverwaltung

Die separate Software übernimmt oder ermöglicht die im Folgenden beschriebenen zentralen betrieblichen Prozesse, welche teils durch den Auftraggeber gesteuert und gepflegt werden:

- Ein Routing-Algorithmus stellt einen möglichst effizienten, produktiven und wirtschaftlichen Betrieb des On-Demand-Systems unter Berücksichtigung der aktuellen Verkehrslage sicher. Der Algorithmus fasst ähnliche Fahrtwünsche optimal zu gemeinsamen Fahrten zusammen (Pooling). Der Routing-Algorithmus soll dabei künftig in der Lage sein, über Liveschnittstellen Daten aus externen Systemen zu verarbeiten und Informationen in externe Systeme zu übergeben.
- Die Software ermittelt situationsangepasst den jeweiligen Fahrpreis unter Beachtung vorhandener ÖPNV-Tickets und stellt diesen den On-Demand-Buchenden transparent dar.
- Die Software ermöglicht das Management des Fahrzeugpools, welcher in Abstimmung mit dem Auftragnehmer vom Auftraggeber gepflegt wird. Die Fahrpersonalplanung erfolgt eigenverantwortlich und separat beim Auftragnehmer.
- Die Vermittlung von Fahrtanfragen über das System erfolgt automatisch.

2.2 Buchung der Fahraufträge und Auftragsabwicklung

Der Fahrgast bucht seine gewünschte Fahrt über eine der o.g. Möglichkeiten und kauft mit dem hinterlegten Zahlungsmittel ggf. ein Ticket direkt in der App, oder bezahlt später im Fahrzeug in Bar oder per EC-Karte. Die Software sendet die gebuchte Fahrt zum Vermittlungszeitpunkt (aktuell ca. 30 min. vor Fahrtbeginn) unmittelbar an die Fahrer-App des ermittelten Fahrzeugs. Zuvor ist eine Auftragsvorschau ersichtlich. Die Fahrpersonal-App wird dem Fahrpersonal zur Verfügung gestellt und unterstützt softwareseitig mindestens folgende Aufgaben:

1. Navigation des Fahrpersonals gemäß den vorgegebenen Routen (werden dem Fahrpersonal mittels einer separaten, auf den zur Verfügung gestellten Tablets vorhandenen Navigations-App dargestellt) und Aufträge
2. Anzeige aller relevanten Informationen über die durch die On-Demand-Nutzenden gebuchten Fahrten inkl. vertrieblicher Informationen und Informationen zu den Fahrgästen
3. Bestätigung der Aufträge, Ausbuchen von nicht erschienenen Fahrgästen

Das Fahrpersonal muss die App zu Beginn der Schicht starten und am Ende der Schicht beenden.

2.3 Disposition

Für die betriebliche Steuerung erhält die Betriebsleitung bzw. Leitstelle des Auftragnehmers geschützten Zugriff auf eine webbrower-basierte Anwendung. Das System besitzt u.a. die folgenden Funktionen:

- Fahrzeuginformationen: Fahrzeug-ID, Auftragsstatus (Auftragsübermittlung, Bestätigung von Aufträgen)
- Buchungsinformationen der aktuellen Fahrt und Buchungsvorausschau
- Fahrzeugplanung und Fahrzeug- bzw. App-Status (z.B. in Pause) (nur durch AG)
- Informationen zum Fahrgast (Name, Fahrtziel, Kontaktdaten, außerdem ggf. Mobilitätseinschränkungen o.a. wenn bei Buchung angegeben)
- Eingabe von betrieblichen Vorkommissen und wichtigen Informationen zur Betriebslenkung (z.B. Fahrzeugstatus) (erfolgt durch AG)
- Hinterlegung der beim Auftraggeber/über die Infothek eingegangenen telefonischen Buchungen und ggf. weiterer Informationen, die per Telefon eingegangen sind (erfolgt durch AG)

Damit der Auftraggeber seine Aufgaben im Zusammenhang mit der Disposition ordnungsgemäß erledigen kann, muss der Auftragnehmer insbesondere die Berichte nach Kapitel 6.5.1 und 6.5.2 rechtzeitig einreichen.

2.4 Schulung

Für die Anwendung der Software werden einmalig vor Betriebsbeginn kostenlose Schulungen für den Auftragnehmer von der Eckardt Software Management ESM GmbH und KVG Lippe durchgeführt. Diese findet grundsätzlich Vor-Ort am Betriebssitz des Auftragnehmers im Kreis Lippe statt. Im Anschluss erhält der Auftragnehmer ein Schulungs- bzw. Anwender-Handbuch in digitaler Form. Darüber hinaus werden im Bedarfsfall Folgeschulungen, insb. bei neuen komplexen Funktionen, technischen Änderungen etc. angeboten.

Der Auftragnehmer muss sicherstellen, dass er neues oder geändertes Fahrpersonal eigenständig in der Benutzung der Software schulen kann und dies auch durchführen. Sollten weitere Schulungen erforderlich werden, weil der Auftragnehmer das für die Schulung seiner Fahrpersonale erforderliche Wissen nicht selbst aufgebaut hat, wird der

Auftraggeber auf Kosten des Auftragnehmers eine erneute Schulung beim Softwarehersteller beauftragen.

3 Anforderungen an den Betrieb

Der Auftragnehmer hat die tägliche Abwicklung des On-Demand-Verkehrs zu organisieren und anhand der definierten Leistungsvorgaben auszuführen. Auftraggeber und Auftragnehmer stimmen sich bezüglich notwendiger Anpassungen der Leistungsstruktur regelmäßig ab.

Ziel dieser engen Kooperation und der möglichst flexiblen Ausgestaltung des Angebots ist es, die Betriebsleistung zur besseren Kundenbedienung (in Abhängigkeit der Nachfrage) und/ oder für einen effizienteren Betrieb laufend zu optimieren.

Die Anpassung der Vorgaben wird vom Auftraggeber nach Maßgabe der Vergabeunterlagen durchgeführt.

3.1 Betriebskonzept, Verkehrsleistungsstruktur und Fahrzeugeinsatzplan

Im Bedienungsgebiet ist der On-Demand-Verkehr während der gesamten Betriebszeiten zu erbringen.

Die Angebotszeiten (Betriebszeiten) sowie die Vorgaben des Fahrzeugeinsatzplans können im Projektverlauf ausgedehnt oder eingekürzt werden. Näheres regelt Kapitel 3. Bezüglich einer Anpassung der Betriebszeiten kann der Auftragnehmer auch eigene Vorschläge einbringen, um eine optimierte Kundenbedienung bzw. eine effizientere Leistungserstellung zu erreichen.

Die Anzahl der eingesetzten Fahrzeuge und die damit verbundene tatsächlich zu erbringende Fahrleistung wird vom Auftraggeber vorgegeben.

Die jeweils im Tagesverlauf einzusetzende Anzahl der Fahrzeuge ergibt sich aus dem Fahrzeugeinsatzplan (Anlage 3), der ggf. vom Auftraggeber angepasst werden kann. Das Nähere regelt der Verkehrsvertrag.

Pausen sind nach Maßgabe des Verkehrsvertrages möglich.

Die barrierefreien Fahrzeuge sind vorrangig einzusetzen.

Der Auftragnehmer muss bis spätestens zum 15. eines jeden Monats (erstmalig im Monat vor der Betriebsaufnahme) auf Basis der Daten und Erkenntnisse aus dem laufenden Betrieb, verfügbarer sozio-demografischer Daten und Erfahrungen aus anderen vom Auftragnehmer betriebenen Verkehren einen Vorschlag für einen angepassten Fahrzeugeinsatzplan für den Folgemonat machen. Der Vorschlag ist so zu gestalten, dass unter

Berücksichtigung der Anzahl der vorhandenen Fahrzeuge und unter Wahrung des Grundsatzes der Wirtschaftlichkeit ein möglichst effizienter und den Bedürfnissen der Fahrgäste entsprechender Betrieb mit einer möglichst nachfrageangemessenen Verfügbarkeit des On-Demand-Verkehrs gewährleistet ist. Der Vorschlag ist nachvollziehbar zu begründen.

Der Auftraggeber kann den Fahrzeugeinsatzplan nach Maßgabe des Verkehrsvertrages anpassen.

Das Nähere regelt der Verkehrsvertrag.

3.2 Anforderungen an die Betriebsleitung und das Fahrpersonal

3.2.1 Anforderungen an die Betriebsleitung

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Fahrdienstleistung gemäß gesetzlichen Vorschriften und unter der Wahrung qualitativ hochwertiger Standards durchzuführen.

Für den Verkehr im Kreis Lippe ist ein Betriebsleiter im Sinne der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) zu benennen. Der Betriebsleiter ist Hauptansprechpartner für den Auftraggeber. Darüber hinaus sind folgende Anforderungen zu gewährleisten:

3.2.2 Anforderungen an das Fahrpersonal

Der Auftragnehmer darf ausschließlich zuverlässiges Fahrpersonal einsetzen, das alle gesetzlichen Anforderungen zum Einsatz in der Personenbeförderung im Linienbedarfsverkehr erfüllt.

Es werden die gesetzlichen Vorschriften über die Arbeitszeiten und Sozialvorschriften eingehalten.

Das Fahrpersonal hat ausreichende Kenntnisse

- über die notwendigen und aktuellen Tarifstrukturen sowie die Beförderungsbedingungen,
- über die Bedienung der Kunden insbesondere zu den vorgesehenen Zahlungsweisen,
- über den Umgang mit den entsprechenden Bediengeräten (z. B. zur Zahlung und Ticketkontrolle).

Das im Fahr- und Vertriebsdienst eingesetzte Personal muss die deutsche Sprache so gut beherrschen, dass das Personal bei Auskünften und Ansagen sprachlich sicher ist - auch bei Störungen oder in Konfliktsituationen. Hierzu ist die folgende Anforderung aus dem

Rahmen des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens (GeR) für „Sprachniveau B2 – Selbständige Sprachverwendung“ zu erfüllen:

„Kann sich so spontan und fließend verständigen, dass ein normales Gespräch mit Muttersprachlern ohne größere Anstrengung auf beiden Seiten gut möglich ist.“

Die Erfüllung der weiteren für das Sprachniveau B2 im GeR formulierten Anforderungen sind jedoch nicht zwingend zu erfüllen.

Nähere Informationen zum „Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen“ und insbesondere zu dem geforderten Sprachniveau finden sich z. B. auf der Internetseite des Goethe-Instituts unter <http://www.goethe.de/z/50/commeuro/303.htm>.

Das Fahrpersonal ist direkt zur Betriebsaufnahme geschult und erhält anschließend regelmäßig Unterweisungen und Schulungen bezüglich

- des täglichen Betriebs und des reibungslosen Betriebsablaufs,
- der aktuellen Tarif-, Angebots- und Softwareanforderungen,
- möglicher Änderungen des Angebots- und Betriebskonzeptes,
- einer wirtschaftlichen Fahrweise,
- der Beförderung von mobilitätseingeschränkten Personen,
- des freundlichen Auftretens gegenüber den Fahrgästen sowie
- Erste-Hilfe-Leistungen (max. ein Jahr zurückliegend).

Die erfolgreiche Teilnahme an den Schulungen ist gegenüber dem Auftraggeber zu dokumentieren.

Die allgemeinen Verhaltensregeln (u.a. kein Rauchen, kein Alkohol und keine Drogen, kein Telefonieren außerhalb der betrieblichen Anforderungen) insbesondere gemäß der BO-Kraft sind zu beachten.

Der Auftragnehmer gewährleistet

- die Einhaltung der Unfallverhütungsvorschriften (UVV) für das Unternehmen und die Mitarbeiter bezüglich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz,
- die betriebsärztliche Betreuung und die Betreuung durch eine Fachkraft für Arbeitssicherheit sowie
- die Einhaltung aller datenschutzrechtlichen Bestimmungen.

Die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben und hier definierten Anforderungen werden vom Auftragnehmer überwacht und dokumentiert.

Entsprechende Informationen, insbesondere zu den Schulungsinhalten, die in der Verantwortung des Auftraggebers liegen – insbesondere zum Softwaresystem -, wird der AG entsprechend zur Verfügung stellen. Der Auftraggeber behält sich vor, an einzelnen Schulungen ganz oder teilweise teilzunehmen. Die Kosten für diese Fahrpersonalschulungen sind vom Auftragnehmer in den Allgemeinen Overheadleistungen (Kostenbestandteil A lt. Kalkulationsblatt) zu berücksichtigen. Für die Kosten der anfänglichen Schulungen des Auftragnehmers im Umgang mit der Software gilt Kapitel 2.4.

Die Anforderungen des Tariftreue- und Vergabegesetzes Nordrhein-Westfalen sind einzuhalten. Das Nähere regeln der Verkehrsvertrag und Anlage 6.

Der Auftraggeber erwartet vom eingesetzten Fahrpersonal ferner ein gepflegtes Erscheinungsbild und gegenüber Fahrgästen ausschließlich Auftritt in einer vom Auftragnehmer in ausreichender Anzahl zu beschaffender Dienstkleidung:

- Weißes Hemd (mindestens lange Ärmel) oder Polohemd (1/2-Ärmel) und
- Dunkle Steppweste (ärmellos) oder Jacke.

Komplettiert wird die Erscheinung durch eine (ggf. privat beschaffte) lange, dunkle Hose (Trainings-/ Jogginghosen etc. nicht erlaubt) sowie geschlossene Schuhe in gedeckten Farben, welche das sichere Führen eines Fahrzeugs erwarten lassen. Das Tragen von zusätzlichen, anderweitigen Jacken durch das Fahrpersonal im Fahrzeug ist nicht gestattet. Hemden und Steppweste oder Jacke müssen mindestens das Produktlogo des Auftraggebers auf Brust und Rücken deutlich wahrnehmbar erkennen lassen. Dieses muss zudem größer als ggf. weitere vorhandene Logos dargestellt sein.

3.2.3 Anforderungen an das Fahrpersonal im Betrieb

Das Fahrpersonal übernimmt das Check-in der Fahrgäste im Fahrzeug. Dazu gehört die Kontrolle der im System hinterlegten Buchung, der angegebenen Fahrgastanzahl und eventuelle Ermäßigungsgründe für die Fahrt, die Sichtkontrolle eines vorhandenen Tickets beim Einstieg bzw. die Gültigkeitskontrolle von E-Tickets sowie die Kontrolle bei Buchungen ohne vorhandenes Ticket, dass der Kunde am Zahlungsterminal die Fahrt bezahlt. Diese Informationen kann das Fahrpersonal in der Fahrer-App einsehen. Das Fahrpersonal wird im Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen geschult und ist mit der Bedienung und Anwendung der zur Beförderung mobilitätseingeschränkter Personen vorhandenen Technik in den barrierefreien Fahrzeugen vertraut zu machen. Im Betrieb sind diese Kenntnisse bei Bedarf und Notwendigkeit anzuwenden. Das Fahrpersonal hat Personen mit eingeschränkter Mobilität, insbesondere auch Rollstuhlfahrende, beim Ein- und Ausstieg zu unterstützen.

Im Fahrzeug gilt ein striktes Rauchverbot. Während der Fahrt dürfen keine Telefonate geführt werden (mit Ausnahme dienstlicher Gespräche über eine Freisprechanlage).

Das Fahrpersonal hat Fundsachen sicherzustellen und spätestens nach Dienstschluss der zuständigen Stelle des Auftragnehmers mit einer schriftlichen Fundmeldung auszuhändigen. Die zuständige Stelle des Auftragnehmers verwaltet sämtliche Fundsachen, die im Zuständigkeitsbereich des Auftragnehmers sichergestellt werden, und unterstützt die Suche nach verlorenen Gegenständen und ggf. erforderlichen Nachforschungen oder händigt die Fundsachen der Person bei vereinbarter Abholung wieder aus

3.3 Anforderungen an die Dispositions- und Auftragsabwicklung

Für die Disposition und Auftragsabwicklung wird dem Auftragnehmer das in Kapitel 2 beschriebene Softwaretool zur Verfügung gestellt. Der Auftragnehmer erhält geschützten Zugang zu der Software und muss die erforderlichen betrieblichen Schnittstellenkomponenten bedienen.

Es sind vom Auftragnehmer, ggf. unter Zuhilfenahme der Software, insbesondere die folgenden Aufgaben – unter Einhaltung der Vorgaben des Auftraggebers, der Vergabeunterlagen und der eingesetzten Software – wahrzunehmen:

- Überwachung des Betriebs und der Schichtbelegung. Dazu gehört es zum Beispiel, Schichten bei Ausfall unverzüglich nachzubesetzen.
- An- und Abmeldung des Fahrpersonals
- Fahrzeugplanung (Planung und Meldung (vgl. Kapitel 6.5.2) als solche durch AN, Übertragung in die Software erfolgt durch AG)
- Eingabe von betrieblichen Vorkommnissen und wichtiger Informationen zur Betriebslenkung (Meldung an AG durch AN, Eingabe in Software erfolgt in der Regel durch AG)
- Kontinuierliche Überprüfung der von der Software generierten Fahrplanungen und Berichte aus dem Analyse- und Reportingsystem (erfolgt durch AG)
- Vorschläge zu Standorten von Einstiegs- und Ausstiegspunkten auf Grundlage der betrieblichen Erfahrungen in Absprache mit dem Auftraggeber
- Erfassung und Pflege von Baustellensperrungen und Umleitungen im System in Absprache mit dem Aufgabenträger (Meldung an AG durch AN, Eingabe in Software erfolgt in der Regel durch AG)

Der Auftragnehmer hat (technische) Probleme mit den (beigestellten) Komponenten und Schnittstellen unverzüglich gegenüber dem Auftraggeber anzuzeigen (telefonische Meldung), damit eine umgehende Fehlerbehebung stattfinden kann. Es wird vom

Auftragnehmer erwartet, dass er darüber hinaus gehende Vorschläge für Verbesserungen im Gesamtsystem macht, die der weiteren Verbesserung des Kundenkomforts dienen und zu effizienterem Fahrzeug- und Personaleinsatz führen.

Der Auftragnehmer hat für die Erfüllung der Anforderungen an die Leistungserbringung ausreichend personelle Ressourcen vorzusehen. Die Betriebsleitung ist an jedem Wochentag während der Betriebszeit mit mindestens einem Mitarbeiter zu besetzen. In der übrigen Zeit der Bedienzeiten gilt eine Rufbereitschaft.

Die Auftragsabwicklung von anderen als dem hier beschriebenen On-Demand-Verkehr für den Auftraggeber ist gestattet. Von der Ansprechperson muss aber stets vorrangig die im Leistungsumfang dieser Ausschreibung definierten Aufgaben für den Auftraggeber bearbeitet werden. Darüber hinaus muss die Betriebsleitung/Leitstelle im oben genannten Zeitraum jederzeit für den Auftraggeber erreichbar sein.

Die Fahrplanung wird vom Auftragnehmer auf Basis der Angebots- und Leistungsplanung (siehe Kapitel 3.1) und der automatisch generierten Fahrtverläufe der On-Demand-Software vorgenommen. Die Software, mit Hilfe derer die Buchungen gesteuert und die Fahrzeuge/ Fahrten automatisch disponiert werden, wird ebenfalls von dem Auftraggeber bereitgestellt. Über Abweichungen oder Probleme im Betriebsablauf ist der Auftraggeber umgehend in Kenntnis zu setzen.

Zum Erfahrungsaustausch wird sich der Auftraggeber regelmäßig mit dem Auftragnehmer besprechen. Hierfür ist ein mindestens zweiwöchentlicher, einstündiger Austausch zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer vorgesehen; anlassbezogen können weitere Austauschtermine vorgesehen werden.

Für die Bedienung der Software hat der Auftragnehmer entsprechende IT-Hardware für diejenigen Personen bereitzustellen, welche mit der Betriebssteuerung beauftragt sind.

3.4 Warten auf Fahrgäste

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass sein Fahrpersonal auf gebuchte Fahrgäste bis zu fünf Minuten (300 Sekunden) nach planmäßiger Einsteigezeit gemäß Fahrauftrag wartet.

Das Fahrpersonal versucht, wenn die Telefonnummer ersichtlich ist und ausreichend Zeit bis zum nächsten Fahrauftrag gegeben ist, in der Zwischenzeit über die Fahrpersonal-App telefonischen Kontakt mit dem Fahrgast aufzunehmen, um zu erfragen, ob der Beförderungswunsch noch besteht und wann gesichert das Einsteigen erfolgt. Das Fahrpersonal teilt dann in kundengerechter Form mit, ob und wie lange das Fahrzeug warten kann.

Der Auftraggeber kann den Auftragnehmer schriftlich anweisen, im Fall von verspäteten Fahrgästen von oben genannten Regularien abweichende Maßnahmen zu ergreifen.

Eine Stornierung eines Fahrtwunsches durch das Fahrpersonal ist nur zulässig, wenn ein sachlicher Grund dafür vorliegt.

3.5 Auftragsabwicklung im Fahrzeug und benötigte Geräte

Der Auftragnehmer hat die Zahlungsabwicklung im Fahrzeug sicherzustellen. Dabei ist die Bar- und EC-Kartenzahlung für die Fahrgäste anzubieten und über das Fahrpersonal abzuwickeln, die nicht direkt über die App zahlen.

Die Vertriebstechnik (vgl. Kapitel 8.2 und 8.3) wird vom Auftraggeber leihweise beigestellt und ist pfleglich zu behandeln und sicher im Fahrzeug zu befestigen. Der Auftragnehmer ist zum Austausch defekter Geräte verpflichtet.

Die Geräte zur Nutzung durch das Fahrpersonal im operativen Betrieb (Tablets oder Smartphones) zur digitalen Fahrtvermittlung und Navigation stellt die KVG dem Auftragnehmer (inkl. Ladekabel) leihweise zur Verfügung.

Entsprechende verkehrssichere Halterungen zur Befestigung im Fahrzeug und weiterer notwendigen Hardwarekomponenten sind vom Auftragnehmer passend zum Fahrzeug bereitzustellen.

Die Geräte müssen vom Auftragnehmer während der Betriebszeiten dauerhaft in Betrieb gehalten werden. Das Fahrpersonal darf sich nicht ausloggen oder die Fahrpersonal-App während des Betriebs beenden.

3.6 Einsetzfahrten, Heimatort

Für jedes Fahrzeug hinterlegt der Auftraggeber einen sogenannten „Heimatort“ im IT-System. Das ist der Ort, an den das Fahrzeug zu Beginn eines Betriebstages zu fahren hat, um dort seine Schicht zu beginnen.

Der Auftraggeber legt den Heimatort am Betriebssitz des Auftragnehmers fest, wenn sich dieser im Bediengebiet befindet. Andernfalls legt der Auftraggeber einen Heimatort am Rand des Bediengebiets fest, wobei er hierbei den Auftragnehmer anhören wird. Ab diesem definierten Heimatort werden Fahrten vom/zum Fahrgast vergütet.

Es werden nur betrieblich veranlasste Fahrten vergütet. Fahrten während der Pausenzeit werden nicht vergütet. Eventuell entstehende Fahrten vom Betriebssitz zum definierten Heimatort werden nicht vergütet. Das Nähere regelt der Verkehrsvertrag (Anlage 4).

Ein- und Aussetzfahrten von bzw. zum Heimatort werden nicht vergütet.

4 Anforderungen an die Fahrzeuge

Die folgenden Anforderungen gelten – soweit nichts anderes bestimmt ist – für alle eingesetzten Fahrzeuge im ODV.

4.1 Fahrzeuganzahl

Der Auftragnehmer muss mindestens drei Fahrzeuge einsetzen. Davon muss mindestens ein Fahrzeug barrierefrei sein (vgl. unten 4.3).

Der Auftragnehmer muss auf eigene Kosten eine hinreichend große Fahrzeugreserve bereitgehalten werden, um alle Fahrzeugausfälle auszugleichen und den Einsatz mindestens eines barrierefreien Fahrzeuges durchgängig sicherzustellen.

4.2 Sicherheit und sonstige gesetzliche Anforderungen

Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets in verkehrssicherem Zustand befinden. Die Fahrzeuge haben während ihres Betriebes den gesetzlichen Bestimmungen der Straßenverkehrs-Zulassungs-Ordnung (StVZO), des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) und der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrtunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) sowie allen sonstigen einschlägigen Rechtsvorschriften und den Unfallverhütungsvorschriften zu entsprechen. Die vorgeschriebene Sicherheitsausrüstung muss stets funktionsfähig und gekennzeichnet sein.

Bestehen begründete Anhaltspunkte dafür, dass ein oder mehrere Fahrzeuge die gesetzlichen oder vertraglichen Anforderungen, insbesondere die sicherheitsrelevanten Vorgaben, nicht erfüllen, ist der Auftraggeber berechtigt, ein Einsatzverbot für das/die betreffende(n) Fahrzeug(e) in Bezug auf die vertragliche Leistung zu erteilen, bis der Auftragnehmer nachweist, dass die Mängel behoben sind oder, dass die Anforderungen doch erfüllt sind.

Kinder bis zum vollendeten 12. Lebensjahr, die kleiner als 150 cm sind, dürfen nur unter Einhaltung der gesetzlichen Regelungen zum Einsatz von Rückhalteeinrichtungen befördert werden.

4.3 Fahrzeugmerkmale und -ausrüstung

Es sind alle Anforderungen gemäß Anlage 7 einzuhalten.

Es dürfen ausschließlich batterieelektrisch betriebene Fahrzeuge eingesetzt werden. Dies gilt auch für die barrierefreien Fahrzeuge.

Darüber hinaus sind folgende verbindliche Mindestanforderungen einzuhalten:

1. Fest verbaute oder mobile Trittstufe/Tritthilfe unterhalb der seitlichen Tür
2. Haltegriff innen (B-Säule) für Einstieg
3. Kopfstützen auf allen Plätzen
4. Mindestens eine Sitzerrhöhung in jedem Fahrzeug
5. Maximallaufleistung: max. 100.000 km zum Zeitpunkt des erstmaligen Einsatzes des entsprechenden Fahrzeuges in dem ausgeschriebenen Bediengebiet

Der Auftraggeber kann vorgeben, dass der Auftragnehmer in einzelnen oder mehreren Fahrzeugen auch Kindersitze mitzuführen hat. Die Anschaffungskosten werden auf Nachweis erstattet.

Die rollstuhlgerechten Fahrzeuge müssen zusätzlich mindestens die folgende Anforderung erfüllen:

1. Rollstuhlgerechte Fahrzeuge für die Beförderung von im Rollstuhl sitzenden Personen: Sicherung mit DIN und ISO getestetem Kraftknotensystem.
2. Das Fahrpersonal hat Personen mit eingeschränkter Mobilität, insbesondere auch Rollstuhlnutzende, beim Ein- und Ausstieg zu unterstützen.
3. Der Rollstuhlplatz muss der ECE R 107 genügen.

4.4 Sauberkeit und Schadensfreiheit

Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich in einem sauberen und schadensfreien Zustand befinden. Es bestehen folgende Anforderungen im Betrieb:

1. Zum täglichen Betriebsbeginn müssen die Fahrzeuge im Fahrgastraum mindestens besenrein sauber sein und frei von untypischen/ unangenehmen Gerüchen. Starke Verunreinigungen des Innenraums sind bis zum nächsten Einsatztag, Vandalismusschäden zeitnah zu beseitigen. Die Texte der Folierung müssen frei von Verschmutzung o.ä. sein.
2. Fahrzeuge mit ausgesprochen grob verunreinigtem Innenraum (anstößige Verunreinigungen z. B. durch Erbrochenes, Urin etc.) sind unverzüglich zu reinigen bzw. auszuwechseln.
3. Die Beseitigung von Grobschmutz wie herumliegenden Getränkedosen oder Zeitungen hat bei der nächsten sich bietenden Gelegenheit unverzüglich durch das Fahrpersonal zu erfolgen. Die Abfallbehältnisse sind spätestens zum nächsten täglichen Betriebsbeginn zu leeren; soweit erforderlich sind Zwischenleerungen durchzuführen. Die Entsorgung des Mülls darf nicht in öffentlichen

Müllbehältnissen (an den Haltestellen oder im öffentlichen Straßenraum) erfolgen, sondern ist auf dem Betriebshof vorzunehmen. Für das Sammeln des Mülls sind im Fahrzeug geeignete Behältnisse mitzuführen.

4. Die Außenreinigung der Fahrzeuge hat in ausreichenden Abständen zu erfolgen. Zu gewährleisten ist, dass die Fahrzeuge hinsichtlich des Erscheinungsbildes von außen nicht den Eindruck einer „Vernachlässigung“ erwecken, d.h. keine der Jahreszeit und Witterungssituation entsprechend unangemessene Verschmutzung aufweisen.
5. Die Innentemperatur im Fahrzeug soll von den Fahrgästen als angenehm empfunden werden. Als „angenehm“ wird eine Temperatur in den Fahrzeugen verstanden, die für Einkaufszentren als Normalität gilt (zwischen 20 und 22 Grad). An sehr heißen bzw. sehr kalten Tagen kann diese Wohlfühltemperatur in der Wahrnehmung auch leicht höher bzw. geringer ausfallen.
6. Die Fenster müssen im Winter eisfrei sein.
7. Unfallschäden an Karosserie und Lackierung sind längstens binnen vier Wochen zu beseitigen.
8. Beschädigte Aushänge oder Mitteilungen in den Fahrzeugen sind unverzüglich zu ersetzen
9. Ausfälle oder Schäden sind unverzüglich zu beseitigen.

Der Auftraggeber hat das Recht, den Zustand des vertragsgegenständlichen Fuhrparkes durch unangekündigte Erhebungen nach Nr. 17.3 zu überprüfen. Die Ergebnisse der Überprüfung werden dem Auftragnehmer in der Form eines Sonderstatusberichts zur Verfügung gestellt.

4.5 Kommunikationstechnik für das Fahrpersonal

Bei Ausfall des Tablets bzw. des eines Fahrpersonal-Smartphones (z. B. keine Strom-/Akkuversorgung, Zerstörung durch freien Fall etc.) muss der Auftragnehmer unverzüglich ein Ersatzgerät bei der KVG abholen. Eine Funktionsstörung innerhalb einer App-Anwendung gilt nicht als Ausfall eines Fahrpersonal-Smartphones.

4.6 Werbung

Werbung an und in den Fahrzeugen (inkl. Auslage von Flyern, Handzetteln u. ä.) ist ausschließlich durch oder auf Bestimmung des Auftraggebers zulässig.

4.7 Design und Kennzeichnung der Fahrzeuge

Der Auftragnehmer muss für alle Fahrzeuge die Gestaltungsvorgaben gemäß Anlage 8 umsetzen. Es gelten die dortigen Regelungen zur Kostentragung.

Nach Maßgabe des Auftraggebers sind auch nachträgliche Design-Vorgaben (z. B. Folierung, Aufkleber, Lackierung, Hinweis auf Fördermittelgeber etc.) an den Fahrzeugen umzusetzen. Für die Kostenübernahme gilt § 22 Abs. 6 des Verkehrsvertrages entsprechend.

Es ist zulässig, dass Ersatzfahrzeuge ausnahmsweise ein Erscheinungsbild aufweisen, welches nicht den oben genannten Anforderungen entspricht. Diese Fahrzeuge müssen für den Fahrgast von außen als „Limo-Fahrzeug“ erkennbar sein. Diese Ausnahme gilt jeweils für maximal vier Wochen.

4.8 Übergangszeit für Inbetriebnahme der Fahrzeuge zum Vertragsbeginn

Sollte es dem Auftragnehmer trotz einer im Anschluss an den Zuschlag unverzüglich erfolgenden Vornahme der Beschaffung von Fahrzeugen nicht möglich sein, den Vorgaben der Leistungsbeschreibung entsprechende Fahrzeuge einzusetzen, darf er vorübergehend andere Fahrzeuge, die die erforderliche Fahrgastkapazität aufweisen und das maximale Fahrzeugalter nicht überschreiten, einsetzen. Auch dann muss ein barrierefreies Fahrzeug sichergestellt sein. Dieser Einsatz ist zulässig

1. für bis zu drei Monaten nach Betriebsstart ohne Anwendung von Vertragsstrafen,
2. für drei bis sechs Monate Anwendung von Vertragsstrafen in Höhe von 50 %.

Die Beweislast für die Ursächlichkeit der Kürze der Rüstzeit für diesen Einsatz und die Einleitung des Beschaffungsvorgangs liegt beim Auftragnehmer. Der Auftraggeber wird der Übergangszeit zum Einsatz anderer Fahrzeuge nur zustimmen, wenn der Auftragnehmer nachweisen kann, dass er alle markt- und branchenüblichen Handlungen zur fristgerechten Beschaffung der Fahrzeuge unternommen hat.

4.9 Versicherung

Der Auftragnehmer muss Versicherungen nach Maßgabe der Anlage 7 abschließen und während der gesamten Vertragslaufzeit für jedes Fahrzeug aufrechterhalten.

4.10 Fahrzeugabstellung

Fahrzeuge, die nicht im Einsatz sind, sind außerhalb des öffentlichen Straßenraums abzustellen.

5 Leistungsänderungen

Der Auftraggeber kann zur Fortschreibung und Modifikation des Verkehrsangebots Zu-, Ab- und Umbestellungen vornehmen, ohne dass dies der Zustimmung des Auftragnehmers bedarf. Dies schließt auch Veränderungen des Bedienungsgebietes bzw. der Teilgebiete, der Bedienungszeiten (für alle oder einzelne Teilgebiete), der Anzahl und/oder Lage der insgesamt oder in bestimmten Bedienebenen und/oder zu bestimmten Zeiten einzusetzenden Fahrzeuge ein.

Das Nähere regelt der Verkehrsvertrag.

6 Kommunikation, Datenverfügbarkeit und Berichtswesen

Zum allgemeinen Austausch von Informationen muss der Auftragnehmer einen verantwortlichen Ansprechpartner mit Telefonnummer und E-Mail-Adresse nennen. Darüber hinaus ist ein operativer Ansprechpartner mit Telefonnummer und E-Mail-Adresse anzugeben, der für betriebliche Belange während der Angebotszeiten für den Auftraggeber/die KVG entsprechend erreichbar ist. Hierbei ist auch eine Ersatzregelung bei Urlaub, Krankheit u. ä. vorzusehen.

Die genannte Person darf identisch mit der Ansprechperson nach Kapitel 3.2 sein.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet dem Auftraggeber die nachfolgend aufgelisteten Berichte und Statistiken vollumfänglich zur Verfügung zu stellen. Die Berichte sind dem Auftraggeber (sofern im Folgenden nicht ausdrücklich etwas anderes verlangt wird) per E-Mail in Excel-kompatiblen-Dateiformaten einzureichen. Die KVG kann weitere oder andere Kommunikationskanäle (z. B. telefonisch, E-Mail, Ticketsystem o. ä.) vorgeben.

Der Auftraggeber kann auf die Lieferung einzelner Berichte oder Daten verzichten, wenn er diese aus der On-Demand-Software selbst gewinnen kann. Nach Wahl des Auftraggebers gelten in diesem Fall die Daten aus der Software als zutreffend, wenn nicht der Auftragnehmer etwas anderes nachweist. Das Nähere regelt der Verkehrsvertrag.

6.1 Sofort-Meldungen

Der Auftragnehmer hat unverzüglich der Auftraggeber über

1. Betriebsvorkommnisse, die ein öffentliches Aufsehen erregen,
2. Vorkommnisse gegen die sexuelle Selbstbestimmung,
3. Unfälle oder Vorfälle, bei denen ein Mensch getötet oder schwer verletzt worden ist,

4. Verkehrseinstellungen infolge höherer Gewalt,
5. Eskalationen mit der Folge eines Polizeieinsatzes sowie weitere gravierende Vorkommnisse, wie physische Gewalt, Verletzungen bzw. Belästigung und/ oder Übergriffe auf Fahrgäste oder Fahrpersonale,
6. gravierende Störungen im Betriebsablauf mit gravierenden Auswirkungen
7. Baustellen, die die Haltestellenstruktur betreffen.
8. Fehler, Fehlfunktionen, Sicherheitslücken oder sonstige technische Probleme der Software

zu unterrichten.

Der Auftragnehmer ist ferner verpflichtet, den Auftraggeber unverzüglich darüber zu unterrichten, wenn gegen den Auftragnehmer bzw. seine Fahrpersonale bestands- bzw. rechtskräftige Ordnungsverfügungen, Bußgeldbescheide ab 100 Euro, Strafbefehle und/ oder Urteile ergehen, die im Zusammenhang mit personenbeförderungsrechtlichen Bestimmungen stehen.

6.2 Beschwerden

Der Auftragnehmer meldet alle bei ihm eingehenden Beschwerden bis spätestens zum nächsten Kalendertag.

6.3 Leistungsübersicht

Die vom Auftragnehmer erbrachte Leistung wird vom Auftraggeber gemäß § 16 Abs. 3 des Verkehrsvertrages festgestellt. Der Auftragnehmer muss deshalb zunächst keine Berichte über die erbrachte Leistung vorlegen.

Der Auftraggeber kann den Auftragnehmer jedoch anweisen, jeweils bis zum 5. eines Monats für den Vormonat die folgenden Leistungsdaten zu melden:

1. alle durchgeführten Fahrten,
2. alle geleisteten Fahrzeugbetriebsstunden und
3. alle gefahrenen Kilometer.

Dabei muss der Auftragnehmer differenzieren zwischen Leistungen, die nach den Bestimmungen des Verkehrsvertrages

1. vergütet werden, oder

2. nicht vergütet werden.

6.4 Verspätungen, Fahrtausfälle und verfrühte Abfahrten

Der Auftragnehmer muss jeweils bis zum 5. eines Monats für den Vormonat alle ausgefallenen Fahrten nebst Gründen hierfür melden.

Als ausgefallen gelten alle Besetztfahrten, die trotz Buchung und Einplanung in einer Tour nicht durchgeführt wurden, es sei denn, dass am geplanten Einstiegsort keine Fahrgäste anwesend waren.

Als ausgefallen gelten im Sinne dieser Leistungsbeschreibung auch Besetztfahrten, bei denen am Einstiegsort mit einer Verspätung von mehr als 20 Minuten nach der im Fahrauftrag benannten Abfahrtszeit eingetroffen wird.

Als Fahrtausfall gelten, unter Berücksichtigung von Ausnahmen, auch Verfrühungen. Als verfrüht gelten alle Besetztfahrten, in denen vor der im Fahrauftrag genannten Abfahrtszeit abgefahren wird. Diese Fahrten werden als Fahrtausfall gewertet.

Als verfrüht gilt nicht, wenn die Besetztfahrt vor der im Fahrauftrag genannten Abfahrtszeit erfolgt, sofern der geplante Fahrgastzustieg bereits erfolgt ist.

Eine Besetztfahrt gilt nicht als verfrüht, wenn sie vor der im Fahrauftrag genannten Ankunftszeit an einer ODV-Haltestelle beendet wird.

6.5 Fahrzeuge und Versicherung

6.5.1 Fahrzeugpool und Versicherung

Die zum Einsatz vorgesehenen Fahrzeuge sind dem Auftraggeber spätestens zwei Wochen vor Betriebsbeginn unter Angabe der folgenden Daten mitzuteilen:

1. Kennzeichen
2. Fahrzeugtyp
3. Fahrgastplätze
4. Rollstuhlmitnahme
5. Datum der Erstzulassung
6. Laufleistung in km
7. etwaige Abweichungen von den Anforderungen der Leistungsbeschreibung und ihrer Anlagen

Die Versicherungen der Fahrzeuge muss der Auftragnehmer dem Auftraggeber durch Kopie des Versicherungsscheins nachweisen. Der Auftragnehmer muss zudem alle Nachweispflichten zur Versicherung nach den Vorgaben des Verkehrsvertrages einhalten.

6.5.2 Eingesetzte Fahrzeuge

Während der Vertragslaufzeit muss der Auftragnehmer dem Auftraggeber alle Veränderungen des eingesetzten Fuhrparks (auch solche, die nur vorübergehend sind, z. B. aufgrund von Wartungsarbeiten) sowie der Versicherungen unverzüglich anzeigen. Für neu eingesetzte Fahrzeuge ist vor ihrem Einsatz die Fahrzeugliste zu aktualisieren, der Abgang von Fahrzeugen ist formlos mitzuteilen.

Geplante Änderungen im Fuhrpark (z. B. wegen Wartung, Fahrzeugtausch etc.) muss der Auftragnehmer mindestens 14 Tage im Voraus mitteilen.

6.5.3 Formblatt

Der Auftraggeber kann für die Mitteilung der Daten gemäß Kapitel 6.5.1 und 6.5.2 ein Formblatt, ggf. auch in elektronischer Form, vorgeben.

6.6 Personal

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber spätestens zwei Wochen vor Betriebsaufnahme eine Liste des für den Einsatz auf dem vertragsgegenständlichen Linienbedarfsverkehr vorgesehenen Fahrpersonals (ggf. eines Nachauftragnehmers) vorzulegen. Für das zum Einsatz vorgesehene Fahrpersonal ist der Nachweis der erfolgreich absolvierten kompletten Schulung nach Kapitel 3.2.2 zu erbringen (unter Angabe des Schulungsdatums, der Schulungsdauer, des Schulungsinhaltes und der schulenden Personen/Institution je Fahrpersonal).

Jeder Fahrpersonalwechsel ist dem Auftraggeber durch den Auftragnehmer unverzüglich vor Einsatz des neuen Fahrpersonals schriftlich mitzuteilen.

6.7 Stand der Betriebsaufnahme

Der Auftragnehmer hat jeweils drei, zwei sowie einen Monat vor Betriebsaufnahme dem Auftraggeber schriftlich den Stand der Vorbereitung der Betriebsaufnahme mitzuteilen (Fahrzeugbeschaffung, Personaleinstellung, Probleme etc.). Über gravierende Probleme in der Zeit der Vorbereitung der Betriebsaufnahme ist der Auftraggeber unverzüglich zu informieren.

Der Auftragnehmer hat spätestens 14 Tage vor Betriebsaufnahme die betrieblichen Vorbereitungen mit Fahrzeugbeschaffung, Personaleinstellung, Personalschulung und ggf. Probefahrten abzuschließen und den Abschluss dem Auftraggeber zu melden.

Der Auftragnehmer hat spätestens 14 Tage vor Betriebsaufnahme dem Auftraggeber schriftlich die für den Einsatz im Linienbedarfsverkehr vorgesehenen Fahrzeuge zu melden (vgl. Kapitel 3.1).

Einen Monat vor Betriebsaufnahme ist vom Auftragnehmer unter Einbindung der Auftraggeber ein Testlauf des Systems mit App und (zu diesem Zeitpunkt vorhandene) Fahrzeugen durchzuführen. Dieser Testlauf ist mit einer Dauer von ca. 1,5 Tagen anzunehmen.

Der Auftraggeber und der Auftragnehmer werden nach Zuschlagerteilung die zur Betriebsaufnahme und zur Durchführung des Linienbedarfsverkehrs zu klärenden Fragen besprechen. Die Besprechung findet innerhalb von vier Wochen nach Zuschlagerteilung auf Einladung des Auftraggebers statt. Einzuplanen ist hierfür ein Zeitaufwand von 8 Stunden, wobei dieser Zeitaufwand vom Auftraggeber auch auf mehrere kürzere Termine unterteilt werden kann, die auch nach dem oben genannten Zeitpunkt liegen können. Dem Auftragnehmer ist die Anzahl der Personen, die an dem Treffen teilnehmen, freigestellt, es muss aber eine bezüglich der jeweils behandelten Fragestellung entscheidungs- und vertretungsbefugte Vertretung des Auftragnehmers anwesend sein..

6.8 Stichprobenartige Qualitätskontrollen

Der Auftraggeber behält sich vor, jederzeit ohne Voranmeldung offene oder verdeckte Kontrollen bezüglich der Einhaltung der in der Leistungsbeschreibung definierten Qualitätsanforderungen sowie Fahrgastzählungen und -befragungen durch Personal des Auftraggebers sowie auch durch beauftragte Dritte durchzuführen. Weiteres hierzu ist im Verkehrsvertrag in § 14 geregelt.

6.9 Anfragen des AG oder der KVG

Der Auftragnehmer hat darüber hinaus stets eine angemessene Reaktionszeit für Anfragen des Auftraggebers oder der KVG sicherzustellen, muss jedoch mindestens binnen 24 Stunden antworten. Betriebliche Anweisungen des Auftraggebers/der KVG sind durch den Auftragnehmer intern an die entsprechende Stelle weiterzuleiten.

7 Unterstützung der KVG bei der Weiterentwicklung des On-Demand-Verkehrs

Es wird vom Auftragnehmer verlangt, dass er kontinuierlich und systematisch die Auswirkungen einzelner Parameter der Software auf den Fahrbetrieb beobachtet und analysiert. Zudem ist ein regelmäßiger Austausch mit dem Auftraggeber/der KVG zu leisten und den Mitarbeitenden der KVG, einen ausreichenden Einblick in die betrieblichen Abläufe in Verbindung mit der Software zu geben.

8 Tarif und Beförderungsbedingungen, Vertrieb

8.1 Tarif- und Beförderungsbedingungen

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, den jeweils aktuellen Gemeinschaftstarif „Westfalentarif“ und die jeweils gültigen Gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des „Westfalentarifs“ in der jeweils genehmigten Fassung und die jeweils gültigen gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen verbindlich anzuwenden. Informationen über den Westfalentarif, dessen gemeinsame Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen sind der Internetseite www.westfalentarif.de zu entnehmen.

Das Verkehrsunternehmen ist zudem verpflichtet, den jeweils aktuellen Landestarif „NRW-Tarif“ und die jeweils gültigen Gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des „NRW-Tarifs“ in der jeweils genehmigten Fassung und die jeweils gültigen gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen (inkl. NRW-Mobilitäts-garantie) verbindlich anzuwenden. Informationen über den NRW-Tarif dessen gemeinsame Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen sind auf der in Anlage 5.0 angegebene Internetseite <https://busse-und-bahnen.nrw.de/tickets-tarife/hintergrund-nrw-tarif/der-nrw-tarif-im-ueberblick/> zu entnehmen.

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, gegebenenfalls weitere im Bedienungsgebiet jeweils aktuell gültigen (Gemeinschafts-)Tarife (z.B. eezy NRW, Deutschlandticket) nach Vorgabe des Aufgabenträgers anzuwenden.

Die Beförderung von Fahrgästen ohne gültigen Fahrausweis ist unzulässig.

Die Kosten, die im Rahmen der Mobilitätsgarantie NRW entstehen, werden vom Unternehmen getragen. Die Kosten werden ggf. von der KVG Lippe auf Antrag erstattet.

Soweit innerhalb dieser Tarifbestimmungen Entscheidungs- oder Ermessensspielräume bestehen, hat der Auftragnehmer den Weisungen des Auftraggebers zu folgen.

Die Änderung der Tarife und damit zusammenhängender Verbundregelwerke richtet sich nach den Bestimmungen des jeweiligen Verbundregelwerks, auf die der ÖDA als verbindliche Vorgaben verweisen wird.

Die Tarif- und Beförderungsbedingungen können im Verlaufe des Leistungszeitraums vom Auftraggeber angepasst werden.

8.2 Vertrieb

Der Auftragnehmer darf keine Tickets in eigenem Namen verkaufen. Tickets werden stattdessen grundsätzlich über die App der KVG vertrieben. Soweit der Auftragnehmer Tickets

in den Fahrzeugen vertreibt (hierzu unten 8.2.2), geschieht dies auf im Namen und auf Rechnung eines dritten, vom Auftraggeber bestimmten Verkehrsunternehmens.

8.2.1 Vertriebsvollmacht

Der Auftragnehmer erteilt dem Auftraggeber für die Laufzeit des ÖDA die unwiderrufliche Vollmacht, Vertriebsdienstleistungen zu den von ihm erbrachten On-Demand-Verkehren zu erbringen. Die Erbringung der Vertriebsdienstleistungen kann durch den Auftraggeber selbst oder einen von ihm (unter-) bevollmächtigten Dritten erfolgen. Der Auftraggeber kann vom Vorstehenden abweichende Vorgaben machen.

8.2.2 Ticketvertrieb in den Fahrzeugen

Der Auftragnehmer muss zudem in den Fahrzeugen Fahrkarten vertreiben. Das zu vertreibende Ticketangebot gibt der Auftraggeber vor.

Der Auftragnehmer hat den Bar-Verkauf und den Verkauf per EC-Karte von Fahrscheinen in jedem eingesetzten Fahrzeug durch das Fahrpersonal sicherzustellen. Die erforderliche Vertriebs technik stellt ihm der Auftraggeber bei (hierzu sogleich 8.2.3).

8.2.3 Fahrscheinverkaufsgeräte, Prüfgeräte

In den Fahrzeugen erfolgt der Fahrscheinverkauf ausschließlich über ein vom Fahrer zu bedienendes mobiles Fahrscheinverkaufsgerät (elektronischer Fahrscheindrucker). Dieses stellt der Auftraggeber dem Auftragnehmer leihweise bei. Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer zudem die für den Ticketverkauf erforderlichen Verbrauchsmaterialien kostenlos bei.

Das Verkehrsunternehmen muss alle Fahrzeuge mit einem beigestellten mobilen elektronischen Fahrscheindruckern ausstatten und in der Lage sein, in dem Fahrzeug beim Einstieg E-Tickets zu prüfen und ggf. abzulehnen (nähere Anforderungen hierzu siehe Kapitel 8.3). Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer die für die Kontrolle der E-Tickets erforderlichen Prüfgeräte leihweise bei.

Der Austausch eines defekten Gerätes hat innerhalb von 90 Minuten nach Kenntnisnahme vom Defekt zu erfolgen.

8.2.4 Sicherheitsmaßnahmen im Fahrscheinvertrieb

Der Auftragnehmer muss alle in Anlage 9 vorgegebenen Sicherheitsmaßnahmen im Fahrscheinvertrieb einhalten.

8.3 E-Ticketing

E-Tickets des WestfalenTarifs und des NRW-Tarifs, sowie Deutschlandtickets sind bei Einstieg elektronisch auf zeitliche und räumliche Gültigkeit zu prüfen. Die erforderlichen Prüfgeräte stellt der Auftraggeber dem Auftragnehmer leihweise bei.

8.4 Fahrgeldeinnahmen

Soweit der Auftragnehmer Fahrgelder vereinnahmt, geschieht dies treuhänderisch für das genannte Verkehrsunternehmen, in dessen Namen und auf dessen Rechnung der Ticketverkauf erfolgt..

Die erzielten Bruttoinnahmen sind bis spätestens zum 15. des Folgemonates an alle vom Auftraggeber benannten Stellen zu melden und auf das Konto des Verkehrsunternehmens, in dessen Namen und auf dessen Rechnung der Ticketverkauf erfolgt, zu überweisen. Der Auftraggeber kann hiervon abweichende Vorgaben machen.

9 Vertragsstrafen

In den folgenden Fällen wird eine Vertragsstrafe nach Maßgabe des Verkehrsvertrages fällig.

Pflichtverletzung	Vertragsstrafe
Keine, nur eine unvollständige oder eine nicht rechtzeitige Lieferung der in Kapitel 6 genannten Berichte	Pro verspätetem Bericht und angefangenem Tag 100 Euro. Dies gilt auch für die Sofort-Meldungen gemäß Kapitel 6.1.
Unrichtige Berichte gemäß Kapitel 6	500 Euro zzgl. 100 Euro pro angefangenem Tag ab dem zweiten Tag bis zur Korrektur des Berichts
Keine oder keine rechtzeitige Meldung eines eingesetzten Fahrzeugs	50 Euro je Fahrzeug und angefangenem Tag
Einsatz eines Fahrzeugs, das nicht den Anforderungen der Leistungsbeschreibung oder der Anlage 7 entspricht	Die Höhe der Vertragsstrafe ergibt sich aus der Anlage 7. Verstößt das Fahrzeug gegen mehrere Fahrzeugvorgaben, so ist der Verstoß gegen jede Vorgabe als

	selbständiger Fall anzusehen. Die maximale Vertragsstrafe pro Tag und Fahrzeug beträgt 350 Euro.
Ausgefallene oder verspätete Fahrten (vgl. Kapitel 6.4)	50 Euro je Fahrt Bei einem Anteil von 10 % bis 20 % verspäteter und/oder ausgefallener Fahrten im Monat wird zusätzlich eine Vertragsstrafe von 1.000 Euro angesetzt, bei einem Anteil von mehr als 20 % im Monat zusätzlich 3.000 Euro.
Nichteinhaltung des Fahrzeugeinsatzstundenplans	200 Euro je angefangener Fahrzeugbetriebsstunde Abweichung
Nichteinhaltung der Vorgaben zum Warten auf Fahrgäste (vgl. Kapitel 3.4)	50 Euro je Fahrgast, der nicht mitfahren kann
Ausschalten eines Tablets, Beendigung der Fahrpersonal-App oder Abmeldung aus der Fahrpersonal-App während der Betriebszeiten	50 Euro je Vorfall
Unterlassene Ticketkontrolle oder Beförderung eines Fahrgastes ohne Fahrausweis	50 Euro je befördertem Fahrgast, der nicht kontrolliert wird, aber ein Ticket hat. 100 Euro, wenn der Fahrgast ohne Ticket befördert wird.
Einsatz nicht geschulten Personals	50 Euro je Personal und angefangenem Einsatztag
Einsatz von nach den Bestimmungen des Verkehrsvertrages ausgeschlossenen Personal	150 Euro je Personal und angefangenem Einsatztag
Verstoß gegen die Vorgaben zu Werbung (Kapitel 4.6) oder Design (Kapitel 4.7)	Die Höhe der Vertragsstrafe ergibt sich aus Anlage 7. Verstößt das Fahrzeug gegen mehrere Fahrzeugvorgaben, so ist der Verstoß gegen jede Vorgabe als selbständiger Fall anzusehen. Die maximale Vertragsstrafe pro Tag und Fahrzeug beträgt 150 Euro.

Verstoß gegen die Vorgaben zu Sicherheitsmaßnahmen im Fahrscheinverkauf	150 Euro je Verstoß
---	---------------------

10 Abrechnungsstruktur

Die Abrechnung umfasst den einmaligen und den laufenden Aufwand. Der einmalige Aufwand (Kostenbestandteil E laut Kalkulationsblatt) beinhaltet die Betriebsvorbereitung, die durch den Auftragnehmer zu kalkulieren ist und vom Auftraggeber mit Betriebsaufnahme zu Beginn entsprechend vergütet wird.

Der laufende Aufwand unterteilt sich in die variablen Betriebskosten, bestehend aus den laufleistungsabhängigen (Kostenbestandteil C lt. Kalkulationsblatt) und den zeitabhängigen (Kostenbestandteile D1 bis D6 lt. Kalkulationsblatt) Kostenbestandteilen, einerseits und monatliche Fixkosten für Overhead und Infrastruktur (Kostenbestandteil A) und Fahrzeug-Fixkosten (Kostenbestandteil B lt. Kalkulationsblatt) andererseits.

Die Kostenbestandteile für die laufenden Kosten werden nach Maßgabe des Verkehrsvertrages fortgeschrieben.

Das Nähere regelt der Verkehrsvertrag.

10.1 Variable Kosten der Betriebsleistungserstellung

Die Abrechnung der Betriebsleistung erfolgt auf Basis der vom Bieter angebotenen Kalkulationssätze.

In den Kostenbestandteil C sind alle laufleistungsabhängigen Kosten wie z. B. Ladestrom, Verbrauchsstoffe, Reifen etc. einzupreisen.

Für die Personalkosten sind differenzierte Vergütungssätze pro Betriebsstunde für operative Fahrdienstleistungen anzugeben:

- a. Montag bis Freitag zwischen 6 Uhr und 20 Uhr (Kostensatz D1)
- b. Montag bis Freitag vor 06 Uhr oder nach 20 Uhr (Kostensatz D2)
- c. Samstag zwischen 06 Uhr und 20 Uhr (Kostensatz D3)
- d. Samstag vor 06 Uhr oder nach 20 Uhr (Kostensatz D4)
- e. Sonn- und Feiertags zwischen 06 Uhr und 20 Uhr (Kostensatz D5)

- f. Sonn- und Feiertags vor 06 Uhr und nach 20 Uhr (Kostensatz D6)

Hinweis: Zu Beginn der Vertragslaufzeit verkehrt die Limo nur zwischen 08:00 Uhr und 20:00 Uhr. Die Kostensätze D2, D4 und D6 kommen deshalb noch nicht zum Einsatz. Im Falle einer Zu- oder Umbestellung können jedoch auch Fahrten vor 06:00 Uhr oder nach 20:00 Uhr erforderlich werden. Der Bieter hat deshalb auch für diese Fahrten ein verbindliches Angebot abzugeben (vgl. Anlage 2). Die insofern angebotenen Preise werden bei der Berechnung des Wertungspreises berücksichtigt (vgl. hierzu unten 11).

10.2 Laufende Fixkosten

Die Berechnung der fixen Kosten erfolgt auf Basis der vom Bieter angegebenen Preise. Diese sind durch den Auftragnehmer zu kalkulieren.

Im Kostenbestandteil B sind die Fahrzeugfixkosten je Fahrzeug zu kalkulieren. Einzupreisen sind die Beschaffungskosten, das erforderliche Equipment, die Pflege, sowie sonstige fahrzeugbezogene Kosten. Die Abrechnung erfolgt monatlich aufgrund der Anzahl tatsächlich eingesetzter Fahrzeuge.

Sämtliche laufenden Kosten für die Standorte und die Infrastruktur an den Standorten sind im Kostenbestandteil A zu kalkulieren.

Im Kostenbestandteil sind auch alle sonstigen fixen Kosten zu kalkulieren, z. B. Verwaltung, Termine mit dem Auftraggeber etc. Dieser Bestandteil wird pauschal pro Monat bezahlt.

11 Zuschlagskriterien und Wertung der Angebote

Der Zuschlag wird auf das wirtschaftlichste Angebot erteilt. Dieses ist das Angebot mit dem niedrigsten Wertungspreis.

Der Wertungspreis berechnet sich nach Maßgabe der im Angebot im Kalkulationsblatt (Anlage 2) angegebenen Kostensätze und der geschätzten Leistungsmengen wie folgt:

Wertungspreis = $12 \times 5,5 \times \text{Kostensatz A} + 36 \times 5,5 \times \text{Kostensatz B} + 216.000 \times 5,5 \times \text{Kostensatz C} + 9.750 \times 5,5 \times \text{Kostensatz D1} + 750 \times 4,5 \times \text{Kostensatz D2} + 2.028 \times 5,5 \times \text{Kostensatz D3} + 156 \times 4,5 \times \text{Kostensatz D4} + 2.079 \times 5,5 \times \text{Kostensatz D5} + 189 \times 4,5 \times \text{Kostensatz D6} + \text{Kostensatz E}$

Zur Erläuterung: Es werden die Leistungsmengen für die Vertragslaufzeit ohne Optionszeiträume voll berücksichtigt (5 Jahre). Die Leistungsmengen für die optionalen Zeiträume gehen nur zu 50 % in die Wertung ein (1 Jahr / 2 = 0,5 Jahre). Die Einrichtungspauschale geht nur einfach in die Berechnung ein.

Für die Berechnung der Fahrzeugbetriebsstunden wurde der Fahrzeugeinsatzplan zugrunde gelegt. Für die Berechnung der Laufleistung wurde angenommen, dass jedes Fahrzeug ca. 72.000 km Laufleistung pro Jahr hat.

Es wird für die Wertung zudem rein fiktiv angenommen, dass nach einem Jahr an jedem Tag 3 Stunden vor 6 Uhr bzw. nach 20 Uhr dazu bestellt werden.

Der Berechnung liegt ein Normjahr (insgesamt 250 Werktage Mo bis Fr, 52 Samstage, 63 Sonn- und Feiertage) zugrunde.

Die vorgenannten Werte sind rein fiktiv für die Wertung der Angebotspreise. Die Vergütung erfolgt nach den Bestimmungen des Verkehrsvertrages aufgrund der tatsächlich abgerufenen und erbrachten Leistungsmengen.

12 Anlagen

Anlage 1 Unterlagen zur Angebotserstellung

Anlage 2 Kalkulationsblatt

Anlage 3 Fahrzeugeinsatzplan

Anlage 4 Verkehrsvertrag

Anlage 5 Auftragsverarbeitungsvertrag

Anlage 6 Besondere Vertragsbedingungen gemäß Tariftreue- und Vergabegesetz
Nordrhein-Westfalen

Anlage 7 Qualitätsstandards und Fahrzeuganforderungen

Anlage 8 Vorgaben zur Fahrzeuggestaltung

Anlage 9 Sicherheitsmaßnahmen im Fahrscheinvertrieb