

Vergabebezeichnung *Durchführung der Regie- und Beförderungsleistungen im besonderen Fahrdienst für Menschen mit Behinderung einschließlich der Entwicklung und dem Einsatz online gestützter Fahrtenbestellungen mittels einer App:*

Maßnahme-Nr.: ZVS-Soz-2026

Vergabe-Nr: 2026-III-01-OV

Leistungsbeschreibung für

Vergabenummer 2026-III-01-OV	Maßnahmenummer ZVS-Soz-2026
Maßnahme Durchführung der Regie- und Beförderungsleistungen im besonderen Fahrdienst für Menschen mit Behinderung	
Leistung/CPV 60130000-8 Personensonderbeförderung (Straße)	

Vergabebezeichnung *Durchführung der Regie- und Beförderungsleistungen im besonderen Fahrdienst für Menschen mit Behinderung einschließlich der Entwicklung und dem Einsatz online gestützter Fahrtenbestellungen mittels einer App:*

Maßnahme-Nr.: ZVS-Soz-2026

Vergabe-Nr: 2026-III-01-OV

Inhaltsverzeichnis

Grundsätzliches	3
Auftraggebende Stelle (AG)	3
Ausschreibende Stelle	3
Einleitung	3
Leistungsbausteine	4
1. Beförderungsleistungen	4
1.1 Beförderungsmittel	5
1.2 Organisation der Beförderungen.....	6
1.3 Personal.....	8
1.3.1. Personalvoraussetzungen	8
1.3.2 Qualifikation und Schulungen.....	9
2. Regieleistungen	9
2.1. Regiezentrale.....	10
2.2. Nutzer*innendatei	11
2.3. Fahrtenbestellung	11
2.4. Beratungs-, Betreuungs- und Beschwerdestelle.....	12
3. Technische Anforderungen an die App/ Software	12
4. Datenschutz, Reporting und Qualitätssicherung	15
4.1. Datenschutz.....	15
4.2.Reporting und Qualitätssicherung	16
5. Kommunikation und Zusammenarbeit.....	18
5.1. Kommunikation mit dem Auftraggeber.....	18
5.2. Kommunikation mit dem Landesamt für Gesundheit und Soziales, Abt. III – Versorgungsamt – (LAGeSo).....	19
5.3. Sonderleistung für den AG	20
6. Umfang der Leistung und Preiskalkulation.....	20
Glossar	28

Maßnahme-Nr.: ZVS-Soz-2026

Vergabe-Nr: 2026-III-01-OV

Grundsätzliches

Auftraggebende Stelle (AG)

Land Berlin,

vertreten durch die

Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung

Oranienstr. 106, 10969 Berlin

Ausschreibende Stelle

Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung

Abt. Zentraler Service, ZS A 4 (Zentrale Vergabestelle)

Oranienstr. 106, 10969 Berlin

E-Mail: Vergabestelle@senasgiva.berlin.de

Einleitung

Das Land Berlin beabsichtigt einen besonderen Fahrdienst für Fahrten zur Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft für Menschen mit Behinderungen zu gewährleisten und diesen im Vertragszeitraum weiterzuentwickeln.

Menschen mit Behinderungen, die wesentlich in ihrer Mobilität beeinträchtigt sind, erhalten auf Antrag und nach entsprechender individueller Prüfung der Voraussetzungen vom Landesamt für Gesundheit und Soziales (LAGeSo) die Berechtigung, den besonderen Fahrdienst zu nutzen. Mit dem besonderen Fahrdienst dürfen nur Beförderungen zur Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft, sogenannte Freizeitfahrten durchgeführt werden, die von den Berechtigten nicht mit dem öffentlichen Personennahverkehr durchgeführt werden können (vgl. § 12 Satz 1 und 2 Landesgleichberechtigungsgesetz - LGBG). Nicht vom besonderen Fahrdienst erfasst sind sogenannte Kostenträgerfahrten, wie z. B. Fahrten zu Ärzt*innen, Krankenhäusern, Therapeut*innen sowie Schul- und Arbeitsfahrten für deren Erstattung andere Kostenträger zuständig sind.

Der Fahrdienst ist in der Verordnung über die Vorhaltung eines besonderen Fahrdienstes (SFD-VO) geregelt. Er gilt für die auftraggebende und auftragnehmende Stelle in der jeweils gültigen Fassung. Änderungen müssen entsprechend geltend gemacht werden. Die Verordnung regelt insbesondere die Anspruchsberechtigung, das Zugangsverfahren und die Eigenbeteiligung für die Nutzer*innen sowie die vom Land Berlin bei der Vergabe des Sonderfahrdienstes an Dritte zu

Maßnahme-Nr.: ZVS-Soz-2026

Vergabe-Nr: 2026-III-01-OV

gewährleistenden Mindeststandards für den Sonderfahrdienst. Diese sind in die Leistungsbeschreibungen übernommen worden und werden auf diesem Weg Vertragsbestandteil für diesen Auftrag.

Die in der Leistungsbeschreibung genannten Anforderungen sind von der auftragnehmenden Stelle zu erfüllen. Zusätzliche Angaben oder Ausführungen im Konzept oder Angebot sind hierzu nicht erforderlich.

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der AN müssen im Einklang mit dem geltenden Recht, insbesondere dem AGG, dem LGBG und der SFD-VO, sowie dieser Leistungsbeschreibung stehen. Der Sonderfahrdienst wird unter Verwendung der Bezeichnung „WirMobil“ geführt.

Gegenstand der Vergabe ist die Organisation und Durchführung eines Bedarfsverkehrs für Menschen mit Behinderungen einschließlich der erforderlichen Assistenz- und Treppenhilfeleistungen.

Nutzer*innen des Systems können darüber hinaus im Rahmen eines sog. „Taxikontos“, das Teil des besonderen Fahrdienstes ist, freie Taxen nutzen und Fahrtkosten abzüglich einer Eigenbeteiligung vom Landesamt für Gesundheit und Soziales nachträglich erstattet bekommen. Näheres hierzu ist in § 6 Abs. 5 SFD-VO geregelt. Weder die Disposition noch die Beförderung im Zusammenhang mit dem „Taxikonto“ ist Bestandteil der Ausschreibung.

Die auftraggebende Stelle wird in der Leistungsbeschreibung mit AG und die auftragnehmende Stelle mit AN abgekürzt. Ein Glossar am Ende des Dokuments geht auf weitere wichtige Abkürzungen und Begrifflichkeiten in der Leistungsbeschreibung ein.

Leistungsbausteine

Die Leistungserbringung zur Umsetzung des Sonderfahrdienstes seitens der AN umfasst fünf Leistungsbausteine: Beförderungsmittel, Regieleistungen, Technische Anforderungen an die App/Software, Dokumentation und Qualitätssicherung, Kommunikation und Zusammenarbeit. Diese werden im Folgenden mit den jeweiligen Aufgaben und Anforderungen dargestellt.

1. Beförderungsleistungen

Zur Durchführung des Bedarfsverkehrs sind Beförderungsleistungen zu erbringen, die die Beförderung in Kraftfahrzeugen zur Beförderung von Personen mit eingeschränkter Mobilität (Beförderungsmittel) einschließlich der ggf. notwendigen Assistenzleistungen und der ggf. erforderlichen Treppenhilfe durch das Fahrpersonal (Fahrer*innen und Beifahrer*innen) unter Einhaltung der jeweils geltenden Rechtsvorschriften und Genehmigungen auf dem verkehrsgünstigsten, kürzesten Weg von Tür-zu-Tür umfassen.

Maßnahme-Nr.: ZVS-Soz-2026

Vergabe-Nr: 2026-III-01-OV

Der Leistungsbaustein „Beförderungsleistung“ wird im Folgenden in die Unterpunkte Beförderungsmittel, Organisation der Beförderungen, Personal untergliedert.

1.1 Beförderungsmittel

Hinsichtlich der Beförderungsmittel (Anzahl, Einsatzzeiten, Ausstattung der Fahrzeuge) gelten folgende Anforderungen:

- a) Der AN muss die Nachfrage an Fahrzeugen entsprechend der Anforderungen sichern (einfach und doppelt besetzte Telebusse gem. § 6 Abs. 1 Nr. 1 und 2 SFD-VO). Erfahrungswerte seitens der AG weisen darauf hin, dass im Bediengebiet in Zeiten maximaler Nachfrage für den Sonderfahrdienst 50-54 Fahrzeuge parallel eingesetzt werden müssen.
- b) Rund 25 % der Fahrzeuge sollen in der Zeit zwischen 09:00 Uhr und 21:00 Uhr bedarfsgerecht als Doppelbusse vorgehalten werden.
- c) Die Fahrzeuge sollen, der DIN 75078 Teil 1 und 2 („Kraftfahrzeuge zur Beförderung von mobilitätsbehinderten Personen“) entsprechen. Die Eignung ist der AN oder AG auf dessen Verlangen durch den Prüfbericht einer Technischen Prüfstelle nachzuweisen. Bei Fahrzeugwechsel ist die Eignung gleichermaßen nachzuweisen.
- d) Sicherheitsgurte (ggf. auch Verlängerungsgurte) zur Sicherung der Nutzer*innen (3-Punkt-Gurt-System) und Rückhaltesysteme zur Sicherung der Rollstühle (4-Punkt-Sicherungssystem) müssen vorhanden sein und vorschriftsmäßig angelegt werden.
- e) Die Fahrzeuge sollen standardmäßig mit einem Platzangebot für die Beförderung von drei Rollstuhlfahrer*innen, davon mindestens zwei mit (Standard-)Elektrollstühlen sowie für drei Begleiter*innen ausgestattet sein. Als angemessen gilt pro (Standard-) Elektrollstuhl ein Standplatz von 0.80 m x 1.40 m. Bei der Beförderung von Personen in Faltrollstühlen muss Platz für 3 Rollstühle sowie drei Begleiter*innen sein. Auf ausreichende Bein- und Bewegungsfreiheit der Nutzer*innen ist zu achten.
- f) Die Sitze der Fahrzeuge sollen mit hochklappbaren Armlehnen an den Sitzen im Fahrgastraum ausgestattet sein. Um ein „weiches“ Anfahren zu ermöglichen, sollen die Fahrzeuge möglichst mit einem Automatikgetriebe ausgestattet sein.
- g) In den für den besonderen Fahrdienst bereit gestellten Fahrzeugen gilt absolutes Rauchverbot. Die Fahrzeuge sind in sauberem Zustand zu halten und regelmäßig den gesetzlich vorgeschriebenen Prüfungen zu unterziehen, Wartungsintervalle sind einzuhalten und zu dokumentieren.

Maßnahme-Nr.: ZVS-Soz-2026

Vergabe-Nr: 2026-III-01-OV

- h) Die Fahrzeuge sind – für die Nutzer*innen deutlich lesbar – im Innenraum mit der jeweiligen Funknummer zu kennzeichnen. Von außen muss seitlich sichtbar der Hinweis auf den „besonderen Fahrdienst“ angebracht sein.
- i) Die Fahrzeuge sind in der Regel mit einem bzw. einer Fahrer*in besetzt (sog. Solobus gem. § 6 Abs. 1 Nr. 2 SFD-VO). Für den Fall, dass Nutzer*innen eine Treppenhilfe benötigen, wird eine zweite Person als Begleitperson (sog. Doppelbus gem. § 6 Abs. 1 Nr. 1 SFD-VO) eingesetzt.
- j) Einige Fahrzeuge sollten zur Realisierung der Treppensteigehilfe über ausreichend Platz für die Mitführung eines elektrischen Treppensteigers verfügen.

1.2 Organisation der Beförderungen

Hinsichtlich der Organisation der Beförderungen gelten folgende Anforderungen:

Die AN hat während der gesamten Vertragslaufzeit sicherzustellen, dass die rechtlichen, personellen und technischen Voraussetzungen zur Erbringung der Beförderungsleistungen vorliegen. Dazu gehört insbesondere die Genehmigung nach § 49 Personenbeförderungsgesetz und die Fahrerlaubnis zur Fahrgastbeförderung nach § 48 Fahrerlaubnis-Verordnung (FeV) des sämtlich eingesetzten Fahrpersonals. Nutzer*innen sind - soweit möglich - zur Beförderung in die regulären Fahrtsitze umzusetzen. Sofern der Rollstuhl als Fahrzeugsitz verwendet wird, müssen Person und Rollstuhl den Vorgaben entsprechend bestmöglich gesichert werden. Dabei ist die Rollstuhlkennzeichnung zu beachten. Siehe dazu DIN 75078 Teil 1 und 2 „Kraftfahrzeuge zur Beförderung von mobilitätsbehinderten Personen“. Sofern Rollstühle über den sogenannten Kraftknoten verfügen, ist dieser zur Sicherung des Rollstuhles zu nutzen.

Die AN stellt Beförderungen grundsätzlich innerhalb der Landesgrenze des Landes Berlin sowie zum/vom Flughafen Berlin Brandenburg (BER) sicher. Wenn ein barrierefreies ÖPNV-Verbindungsangebot besteht, soll dies vorrangig genutzt werden und die sonderfahrdienstberechtigte Person entsprechend beraten werden.

Gemeinsame Beförderungen (Einbindungen) sind im Interesse einer effizienten und ressourcenschonenden Durchführung des Betriebes zulässig und sollten vorrangig Anwendung finden (z. B. bei Nachbar*innen und Nutzer*innen mit dem gleichen Ziel oder Zielen in nächster Nähe). Allerdings sollten die gemeinsamen Beförderungen streckenmäßig sinnvoll und zeitlich zumutbar sein. Streckenmäßig sinnvoll sind gemeinsame Beförderungen, die grundsätzlich in eine Richtung erfolgen. Zeitlich zumutbar sind Umwege von bis zu 3 km.

Das Angebot der Beförderung besteht täglich in der Zeit zwischen 05.00 Uhr morgens und 01.00 Uhr nachts.

Maßnahme-Nr.: ZVS-Soz-2026

Vergabe-Nr: 2026-III-01-OV

Es ist eine separate Notrufnummer (Notfalltelefon) vom AN einzurichten und personell innerhalb der Beförderungszeiten zu besetzen, welche grundsätzlich vorrangig zu bedienen ist. Wird die Notrufnummer von den Nutzer*innen genutzt, weil z. B. innerhalb von 20 Minuten nach vereinbartem Abholtermin noch kein Fahrzeug gekommen ist, stellt der AN spätestens binnen 45 Minuten ein entsprechendes Fahrzeug zur Verfügung. In der Zeit zwischen 05:00 Uhr bis 14:00 Uhr ist mindestens ein Fahrzeug in Rufbereitschaft an einem zentralen Standort in der Stadt vorzuhalten, zwischen 14:00 Uhr bis 01:00 Uhr sind zwei Fahrzeuge in Rufbereitschaft an zwei unterschiedlichen zentralen Standorten vorzuhalten. Diese Fahrzeuge müssen mit Hublift ausgestattet sein, um auch defekte E-Rollstühle aufnehmen zu können.

Die telefonische Erreichbarkeit der Einsatzleitung soll während der ganzen Einsatzzeit der Fahrzeuge gegeben sein. Mögliche Kontrollen sollen in Abstimmung zwischen der AG und der AN in abzustimmenden Fällen möglich sein.

In Anlehnung an das Beförderungsaufkommen des Jahres 2025 sind für den 24. und 25. Dezember eines jeden Jahres sowie analog für die vier Advents-Wochenenden (Sa. und So.) jeweils ca. 1.000 Beförderungen täglich einzuplanen. Die größte Nachfrage besteht hier in der Zeit ab ca. 12:00 Uhr bis ca. 20:00 Uhr. Von einer erhöhten telefonischen und schriftlichen Nachfrage ab November ist auszugehen. Zur Umsetzung der Vorgaben sind erforderlichenfalls Fremdfahrzeuge anzumieten, die den Anforderungen an Fahrzeuge nach den Vergabeunterlagen entsprechen. Ostersonntag sind erfahrungsgemäß ca. 850 Beförderungen und am Ostermontag ca. 600 Beförderungen einzuplanen. Abweichend von den üblichen Beförderungszeiten ist in der Nacht vom 31. Dezember zum 1. Januar eines jeden Jahres eine durchgängige Beförderung zu gewährleisten. Diese Vorgaben sind seitens der AN bei Fahrtwunschannahme, Disposition und Abrechnung sowie bei der Beförderung technisch und personell umzusetzen und kostenmäßig bei der Kalkulation zu berücksichtigen.

Die AN soll mit verfügbaren Fahrzeugen 100 Spontanfahrten pro Tag, sofern mindestens 100 Spontanfahrten für den Fahrttag angemeldet wurden, sicherstellen. Ist die Anzahl der angemeldeten Spontanfahrten geringer als 100, sind diese grundsätzlich wunschgemäß durchzuführen. Der AN stellt die Durchführung montags bis freitags in der Zeit von 9.00 bis 23.00 Uhr und am Wochenende und an Feiertagen von 8.00 bis 1.00 Uhr sicher (§ 8 Abs. 1 Satz 7 SFD-VO). Als Spontanfahrten gelten Fahrten/Beförderungen, deren Bestellung am Vortag nach 09:00 Uhr oder am Fahrttag erfolgt sind.

Bei der Disposition von Beförderungsleistungen sind Leerfahrten im Rahmen der Erbringung von Regieleistungen unbedingt zu vermeiden (vgl. § 8 Abs. 4 SFD-VO). Bei Leerfahrten handelt es sich um Fahrten, in denen keine Nutzer*innen zu einem Zielort befördert werden.

Die AN gewährleistet die Beförderung als Tür-zu-Tür-Verkehr. Ist dies aufgrund der von Nutzer*innen zu vertretenden Umständen nicht möglich, kann die Beförderung abgelehnt werden.

Maßnahme-Nr.: ZVS-Soz-2026

Vergabe-Nr: 2026-III-01-OV

Notwendige Assistenzleistungen sind Bestandteil der Beförderung. Zu den Assistenzleistungen zählen: Hilfestellungen vor und nach der Beförderung, die in direktem Zusammenhang mit der Beförderung stehen; Hilfestellungen, die bei Verlassen/Rückkehr der Wohnung/des Hauses notwendig sein können z. B. Schuhe/Outdoorkleidung an-/ausziehen; Umsteigehilfe vom Stuhl in kleinen Rollstuhl oder in großen Rollstuhl; Haus- und/oder Wohnungstüre auf-/abschließen; kleine Handreichungen, z. B. Tasche/Unterlagen reichen; gelockerte Kopfstütze befestigen; Fußstützen richten. Darüberhinausgehende pflegerische bzw. weitergehende Aufgaben fallen nicht unter Assistenzleistungen. Notwendige Assistenzleistungen, die die Fahrt betreffen, werden unabhängig von der Anwesenheit einer Begleitperson der Nutzer*innen ausschließlich vom Fahrpersonal erbracht.

Treppenhilfeleistungen sind Bestandteil der Beförderung. Sogenannte „reine Treppenhilfen“ mit den erforderlichen Assistenzleistungen, bei denen Nutzer*innen (im Regelfall im Rollstuhl) über Stufen/Treppen durch das Fahrpersonal vom Standort zum Zielort gebracht werden, können - auch ohne, dass eine Beförderung in Fahrzeugen vorangegangen ist oder nachfolgt - stattfinden (vgl. § 4 Abs. 3 SFD-VO). Erforderlichenfalls sind dabei die Nutzer*innen in einen Faltrollstuhl oder eine elektrischen Treppensteiger umzusetzen. Eine Beförderung im eigenen Elektrorollstuhl über Treppen wird nicht durchgeführt.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass Treppenhilfen unabhängig vom Körpergewicht der zu befördernden Personen erbracht werden, soweit dies unter Einsatz geeigneter technischer Hilfsmittel sicher möglich ist. Eine Ablehnung der Treppenhilfe ist nur im Ausnahmefall zulässig, wenn auch unter Einsatz solcher Hilfsmittel eine konkrete und nicht anders abwendbare Gefährdung für die beförderte Person oder das eingesetzte Personal besteht. Pauschale Gewichtshöchstgrenzen, die zum Ausschluss von der Leistung führen, sind unzulässig. Falls eine Gewichts differenzierung unvermeidbar ist, dann nur hilfsmittelbezogen, nicht leistungsbezogen. Gewichtsbeschränkungen und der Einsatz technischer Hilfsmittel sind den Nutzenden vor Vertragsabschluss klar, verständlich und barrierefrei mitzuteilen.

Bei Unfällen mit Personenschäden ist angemessene Hilfeleistung durch das Personal in den Fahrzeugen zu gewähren und die Regiezentrale schnellstmöglich zu informieren, eine Notrufkommunikation mit Feuerwehr, Polizei und Regiezentrale muss jederzeit möglich sein und hat umgehend zu erfolgen.

1.3 Personal

1.3.1. Personalvoraussetzungen

Das Personal, insbesondere das Fahrpersonal muss mindestens folgende Voraussetzungen erfüllen:

Maßnahme-Nr.: ZVS-Soz-2026

Vergabe-Nr: 2026-III-01-OV

Soziale Voraussetzungen: Kenntnisse von Behinderungsarten, sensibler Umgang mit dem zu befördernden Personenkreis, Beherrschung der deutschen Sprache, ein einwandfreier, höflicher Umgang mit dem zu befördernden Personenkreis sowie eine positive und unvoreingenommene Grundeinstellung gegenüber Menschen mit Behinderungen werden vorausgesetzt.

Technische Voraussetzungen: Sachgerechter Umgang mit Technik und Fahrzeug, wie der Bedienung von Sprechfunk, Sicherung der Nutzer*innen und deren Hilfsmittel/Rollstuhl im Bus, sowie Kenntnisse unterschiedlicher Rollstühle und deren Sicherungssysteme.

Körperliche Voraussetzungen: Das Personal der Fahrzeuge muss fahrtüchtig sein und in der Lage sein Assistenzleistungen und Treppenhilfeleistungen zu erbringen.

Rechtliche Voraussetzungen: Führerschein zuzüglich des Führerscheines zur Fahrgastbeförderung (sogen. P-Schein) müssen vorliegen.

Bei Ausfällen (u. a. Urlaub, Erkrankung) beim Fahrpersonal ist für ausreichenden, geschulten Ersatz Sorge zu tragen.

1.3.2 Qualifikation und Schulungen

Einmal pro Jahr ist für das Fahrpersonal die Teilnahme an Schulungen zum Umgang mit dem zu befördernden Personenkreis sowie zu technischen Erfordernissen beim TÜV, Berufsgenossenschaft oder vergleichbaren Einrichtungen verpflichtend durchzuführen. Hierzu zählen Sicherheitstrainings im Umgang mit Treppenhilfeleistungen, mit verschiedenen Rollstuhlmodellen und Pannen. Hierzu gehören auch obligatorische Trainings zum Gewaltschutz, die von dem Fahrpersonal absolviert werden müssen. In die Schulungen sollen nach Möglichkeit Menschen mit Behinderungen einbezogen werden. Das Personal muss während des gesamten Beschäftigungsverhältnisses über die persönlichen Voraussetzungen und die Qualifikationen verfügen.

Vor Dienstantritt ist zudem mit dem Fahrpersonal ein Praxistest durchzuführen: Das Fahrpersonal wird dabei a) in einem Rollstuhl sitzend und entsprechend gesichert in einem Bus eine Strecke befördert und b) im Rollstuhl sitzend eine Treppe hinunterbefördert.

2. Regieleistungen

Im Rahmen der Organisation sind Regieleistungen zu erbringen. Diese Leistungen sind generelle Leistungen, die zur Organisation und zur Sicherstellung der Beförderungsleistung vorzuhalten sind.

Maßnahme-Nr.: ZVS-Soz-2026

Vergabe-Nr: 2026-III-01-OV

2.1. Regiezentrale

Bei Aufbau und Betrieb der Regiezentrale ist die Bereitstellung von ausreichenden Räumlichkeiten, geeignetem und qualifiziertem Personal und der notwendigen Technik für die Regie- und Beförderungsleistungen zu gewährleisten. Bei Ausfällen (u. a. Urlaub, Erkrankung) in der Regiezentrale ist für ausreichenden, geschulten Ersatz Sorge zu tragen.

Die Regiezentrale ist täglich 10 Stunden, und zwar von 7.00 Uhr bis 17.00 Uhr zu besetzen. Hierbei ist eine kapazitätsgerechte Erreichbarkeit sicherzustellen. Außerhalb dieser Zeit sind Anrufbeantworter zu schalten oder eine automatisierte KI-gestützte Kundenbedienungsmöglichkeit. Ungeachtet dessen ist die Erreichbarkeit z. B. für Änderungen und Abbestellungen von Fahrten in der Zeit von 05.00 Uhr morgens bis 01.00 Uhr nachts durch Telefon (Anrufbeantworter), Fax oder E-Mail/ App sicherzustellen bzw. für Notfälle durch Rufumleitungen zur Rufbereitschaft/Notfallfahrzeugen herzustellen (vgl. § 8 Abs. 1 SFD-VO).

Die Zahl der Arbeitsplätze und des Personals ist stets – vor allem in anrufstärkeren Zeiten wie Weihnachten und Ostern – bedarfsgerecht anzupassen, so dass regelmäßig eine gute Erreichbarkeit gegeben ist. Eine Warteschleife mit entsprechender Ansage ist zu schalten, eine für die Nutzer*innen kostengünstige Lösung ist zu gewährleisten, Anrufe sind schnellstmöglich auf freie Annahmeplätze weiterzuleiten.

Ein regelmäßiger Austausch zwischen Regiezentrale und Fahrpersonal ist innerhalb der Einsatzzeiten sicherzustellen.

Der Einsatz einer Datenfunkanlage mit den erforderlichen Bestandteilen und der jeweils aktuellen Software in der Regiezentrale und in den Fahrzeugen ist zu gewährleisten. Über GPS sind die Fahrzeuge digital zu erfassen und erkennbar zu machen. Bei Störungen ist das LAGeSo zu informieren.

Bei Störungen im Ablauf (u. a. bei Verspätungen von mehr als 20 Minuten, Fahrausfällen, Nicht-Antreffen der Nutzer*innen) ist der/die Nutzer*in unverzüglich telefonisch zu kontaktieren.

Gegenüber den von der AN mit Beförderungsleistungen beauftragten Unternehmen muss ein Weisungsrecht der Regiezentrale gesichert sein.

Die AN hat dafür Sorge zu tragen, dass die Regiezentrale und ggf. die durch die AN beauftragten Fahrdienstleistenden mindestens eine digitale, tagesaktuelle Darstellung über anstehende Aufträge (benötigte Treppenhilfen), verfügbare Fahrzeuge (nach Doppelbussen und Solobussen unterschieden), die Auslastung über den Tagesverlauf (Verhältnis Fahrtbestellungen zu Fahrzeugen) zur Verfügung gestellt bekommen, um bestmöglich im Sinne der Nutzungsberechtigten Angebot und Nachfrage ins Verhältnis setzen zu können. Hierdurch soll eine bestmögliche Agilität und Effektivität des Angebotes und ein höherer Verfügbarkeitsgrad in Hinblick auf Spontanfahrrten sichergestellt werden.

Maßnahme-Nr.: ZVS-Soz-2026

Vergabe-Nr: 2026-III-01-OV

2.2. Nutzer*innendatei

Der Aufbau, die Wartung und Pflege einer Nutzer*innendatei für eine Größenordnung von ca. 18.000 Datensätzen (Stand: 31. Dezember 2024) und die Sicherstellung des Datenaustausches erfolgt zwischen dem LAGeSo und der AN.

Die Nutzer*innenkartei des LAGeSo wird der AN nach Vertragsabschluss auf elektronischem Weg zur Verfügung gestellt und verbleibt (auch in Form einer Datei der Nutzer*innen) im Eigentum des Landes Berlin. Bei Beendigung des Vertrages entscheidet die AG über den Umgang und den Verbleib der Nutzer*innendaten.

2.3. Fahrtenbestellung

Die Fahrtenbestellungen können von den Nutzer*innen telefonisch, per Fax, per E-Mail, als online gestützte Bestellung über eine eigens vom AN vorzuhaltende Webseite und App abgegeben werden oder schriftlich in der Regel 2 bis 14 Tage vor dem gewünschten Fahrtantritt.

In der Regiezentrale werden die Fahrtwünsche der Berechtigten angenommen und bestätigt.

Fahrtwünsche von Nutzer*innen sind unverzüglich anzunehmen. Fahrzeuge und Personal sind, bei allen Fahrten/Beförderungen entsprechend den Erfordernissen der Nutzer*innen hinsichtlich Assistenzleistungen und Treppenhilfeleistungen, einzusetzen.

Bei der Eingabe der Fahrtwünsche ins System ist darauf zu achten, dass der Fahrtwunsch mit allen Informationen (u. a. erforderliche Assistenzleistungen, Treppenhilfe, Ziel- und Abholort, wiederkehrende Fahrtziele, persönliche Begleitungen, bevorzugte Kontaktaufnahme der Nutzer*innen) ins System eingegeben wird. Diese sollen bei der erstmaligen Buchung durch eine nutzungsberechtigte Person seitens der Regiezentrale abgefragt werden.

Großveranstaltungen, aufgrund derer Störungen zu erwarten sind, müssen bei der Disposition berücksichtigt werden. Bei Bedarf seitens der Nutzer*innen sollen hier insbesondere Hinweise auf alternative Fahrtmöglichkeiten mit dem ÖPNV gegeben werden.

Um das System flexibel zu halten, sind keine Fahrzeuge dauerhaft zu binden und dadurch dem System zu entziehen. Es sind keine Daueraufträge anzunehmen.

Aufträge sind rechtzeitig an das Fahrpersonal weiterzuleiten, damit sichergestellt ist, dass der Auftrag auch bei weiterer Anfahrt realisiert werden kann. Für den Fall, dass trotz nachweislichen Bemühens der Regiezentrale, Fahrzeuge zu akquirieren, kein Fahrzeug zur Verfügung steht, ist der/die Nutzer*in unverzüglich und rechtzeitig zu informieren und auf Ausweichmöglichkeiten über den ÖPNV hinzuweisen.

Maßnahme-Nr.: ZVS-Soz-2026

Vergabe-Nr: 2026-III-01-OV

In Ausnahmefällen ist es möglich, Nutzer*innen, die einen Solobus benötigen, in einem Doppelbus zu befördern. In der Abrechnung kann lediglich der Grund- und Kilometerpreis für den Solobus geltend gemacht werden.

2.4. Beratungs-, Betreuungs- und Beschwerdestelle

Die Beratungs-, Betreuungs- und Beschwerdestelle muss über eine separate Telefonnummer mindestens zweimal in der Woche in der Zeit von 15.00 bis 17.00 Uhr, an den anderen Tagen in der Zeit von 10.00 bis 12.00 Uhr, erreichbar sein. Zudem muss die Stelle über E-Mail, Fax und Webseite, sowie über die App durchgehend kontaktierbar sein.

Die Betriebsräume der AN sind barrierefrei auffindbar, zugänglich und nutzbar zu gestalten, um den Nutzer*innen des besonderen Fahrdienstes die Möglichkeit zu geben, persönlich ihre Anliegen vortragen zu können.

Vorrangige Aufgaben der Beratungs-, Betreuungs- und Beschwerdestelle:

- a) Anfragen/Beschwerden hinsichtlich der in der Zuständigkeit des LAGeSo befindlichen Sachverhalte (Berechtigtennummer/Kostenbeteiligung) werden mit einer Stellungnahme versehen und auf elektronischem Weg dem LAGeSo zur Bearbeitung zugeleitet.
- b) Anfragen/Beschwerden zur Qualität von Fahrtenbestellung, Fahrtdurchführung und allen sonstigen vertraglich geschuldeten Leistungen der AN werden entgegengenommen und möglichst abschließend bearbeitet. Gerechtfertigt beanstandete Missstände sind von der AN zu beheben.
- c) Die Anzahl der Anfragen/Beschwerden ist über die Dokumentation (Fahrten- Finanz- und Beschwerdestatistik) monatlich zu erfassen und dem Auftraggeber in geeigneter Form (Dashboard, Regelrücksprachen) zu übermitteln (siehe auch Leistungsbaustein „Qualitätssicherung und Dokumentation“).

3. Technische Anforderungen an die App/ Software

Die AN hat eine App/Website mit Buchungsfunktion für Fahrgäste und eine App für Fahrer*innen gemäß den Kriterien dieses Leistungsverzeichnisses und den Vorgaben der AG („Look-and-Feel“, Branding, Design) zu gestalten und im eigenen Namen zu betreiben. Die Fahrgast-App muss für Kund*innen kostenfrei über den „App-Store-Apple“ und „Google-Play“, zur Verfügung stehen.

Maßnahme-Nr.: ZVS-Soz-2026

Vergabe-Nr: 2026-III-01-OV

Die AN ist verantwortlich, dass die Richtlinien der jeweiligen Plattform eingehalten werden und die von der AG ggf. zur Verfügung gestellten Dokumente und Grafiken rechtskonform eingebunden sind und etwaige gesetzliche Informationspflichten (z. B. Impressum, Datenschutz) erfüllt werden.

Die Webseite und App müssen mit Hilfe der meistverwendeten Browser auf Desktop- und auf Mobilgeräten barrierefrei zugänglich und bedienbar sein. Die Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV) 2.0 legt hierzu die Standards der barrierefreien Gestaltung fest. Dabei hat die AN dafür Sorge zu tragen, dass der Fahrtwunsch mit allen für die Erbringung der Beförderungsleistung verbundenen Informationen (u. a. zu Treppenhilfen, zu erforderlichen Assistenzleistungen, zu Ziel- und Abholort, zu Begleitungen, zur telefonischen Erreichbarkeit der Nutzer*innen) aufgenommen wird. Die Applikation muss nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz barrierefrei bedienbar und entsprechend zertifiziert sein.

Der operative Betrieb wird durch eine Software gesteuert, welche von der AN bereitgestellt und betrieben wird. Dieses Gesamtsystem besteht aus einem serverbasierten Hintergrundsystem zur Disposition und Betriebssteuerung, einem serverbasierten Dashboard- und Reporting-System zur Auswertung der Betriebsabläufe, einer Fahrer-App, einer Fahrgast-App sowie einer Eingabemöglichkeit für ein Call-Center. Nachfolgende Funktionen und Schnittstellen müssen u. a. durch die Software abgebildet werden:

- a) **Steuerung der betrieblichen Ressourcen: Routenplanung, Disposition der Fahrzeuge einschließlich des Assistenzpersonals und Steuerung des Betriebes, Dienstplanung.** Hierbei soll die Möglichkeit bestehen, auch weitere Dienstleister*innen einzubinden. Optional soll die Möglichkeit bestehen, in weiteren Ausbaustufen auch ähnlich geartete Sonderfahrdienste weitere Auftraggeber*innen einzubeziehen.
- b) **Kommunikation, Buchung und Abrechnung der Fahraufträge und Assistenzleistungen (Fahrgast-App, Buchungs-Website, Call-Center-Anwendung):** Registrierung, Auskunft über das On-Demand-Angebot, Option der Buchung für berechtigte Dritte, Buchung für Begleitpersonen, Abrechnung der Leistungen (Eigenanteil der Kunden).
- c) **Fahrer-App:** Registrierung, Information zur Fahrt, Information zum Fahrgast und ggf. notwendiger Assistenzleistungen, Routing des Fahrzeugs.
- d) **Dashboard zur Analyse** der Registrierungen und Buchungen, Fahrten (Start- und Zielpunkte, Poolingquote, Leerkilometer, Besetzkilometer), Besetzungsgrad der Fahrzeuge, Personaleinsatz, Abrechnung und das Reporting für die Erfolgskontrolle.

Maßnahme-Nr.: ZVS-Soz-2026

Vergabe-Nr: 2026-III-01-OV

Der überwiegende Teil der Fahrten wird im Voraus gebucht und gegenüber dem Fahrgast mit einem Zeitfenster verlässlich bestätigt. Es müssen mindestens 100 Spontanbuchungen pro Tag möglich sein.

Ziel ist es, die Buchungen künftig weiter von der Telefonzentrale auf digitale Kanäle zu leiten. Entsprechend sind die App sowie die Buchungs-Website umfassend barrierefrei zu gestalten. Darüber hinaus soll künftig eine automatisierte Telefonbuchung mittels eines Bots möglich sein.

Grundanforderungen an die Fahrgast-App sowie die Buchungs-Website sind:

- a) Barrierefreie Nutzbarkeit (sprachliche Ein- und Ausgabe (Voice-Over), Zieh-Funktion, Kontrasteinstellungen, leichte Sprache, deutsche Sprache)
- b) Erstellung eines Kundenprofils (z. B. Nutzungseinschränkungen und besondere Bedürfnisse)
- c) Buchung von Fahrten und Assistenzleistungen
- d) Information des Fahrgastes über Abholzeit und Abholort
- e) Intermodale Auskunft (Verknüpfung mit Linienverkehr) und Alternativverbindungen mit ÖPNV

Wesentliches Element der von der AN zu liefernden Software ist der darin enthaltene Algorithmus, der einen möglichst effizienten, produktiven und wirtschaftlichen Betrieb sicherstellt und entsprechend den Anforderungen der Nutzenden in Absprache mit der AG weiterentwickelt werden kann.

Der Algorithmus ist durch die AG jederzeit parametrierbar und an die angestrebte Service- und Bedienqualität anpassbar. Mindestens sind folgende Parameter einstellbar:

- a) Maximale Wartezeiten
- b) Erlaubte Umwege
- c) Parameter zur Steuerung/ Vermeidung von Parallelverkehr
- d) Anteil der Leerkilometer

Es müssen Buchungen durch betreuende Personen möglich sein und diese im Nutzerprofil entsprechend erfasst werden können. Bei Fahrtbuchungen muss dem Fahrgast in der App die voraussichtliche Abholzeit und der Abholort angezeigt werden. Bei zuvor erfolgenden Einbindungen von anderen Fahrgästen ist darauf zu achten, dass dies bei der Angabe der Abholzeit für den Nutzenden Berücksichtigung findet. Ferner ist die Position des Fahrzeuges (Live-Karte) in der App auszugeben. Das System soll bei jedweden Abweichungen z. B. Verspätungen, Routenänderungen etc. den Nutzenden automatisch informieren.

Maßnahme-Nr.: ZVS-Soz-2026

Vergabe-Nr: 2026-III-01-OV

4. Datenschutz, Reporting und Qualitätssicherung

4.1. Datenschutz

Das zu liefernde Gesamtsystem muss die Anforderungen des technischen Datenschutzes erfüllen und datenschutzkonform konfiguriert und betrieben werden. Zu beachten sind insbesondere die Anforderungen der DSGVO, des BSGG und des TTDSG.

Die AN und deren Rechenzentrum müssen nach ISO 27001 auf der Basis von BSI-IT-Grundschutz zertifiziert sein.

Soweit die AN zum Zwecke der Auftragserfüllung personenbezogene Daten für die AG verarbeitet, erfolgt die ausschließlich weisungsgebunden nach Maßgabe einer ggf. abzuschließenden Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung (ADV) und der dokumentierten Weisungen der AG.

Sämtliche für den Betrieb des On-Demand-Angebotes erforderlichen Prozesse erfolgen organisatorisch und technisch auf Systemen der AN. Die AG ist bei allen Vorkommnissen, die die Grundsätze der Datensicherheit und des Datenschutzes verletzen, unverzüglich zu informieren, insbesondere im Falle von Sicherheitsvorfällen im Sinne der DSGVO. Sofern die AG eine datenschutzrechtliche Meldepflicht treffen sollte, wird die AN die AG unverzüglich informieren und die AG vor einer etwaig gebotenen Information der Betroffenen den zu kommunizierenden Informationsinhalt möglichst früh im Vorfeld einer solchen Information zur Kenntnis bringen.

Dies beinhaltet auch die regelmäßige Kontrolle aller Aspekte sowie die regelmäßige Umsetzung aller erforderlichen Schutzmaßnahmen gegen z. B. Hacker-Angriffe und Schadsoftware gemäß den Empfehlungen und Richtlinien des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik. Auf Verlangen der AG hat die AN hierzu jederzeit detaillierte Auskünfte zu erteilen und sein IT-Sicherheitskonzept bzw. die Inhalte und Wirksamkeit seiner technisch-organisatorischen Maßnahmen vorzulegen bzw. nachzuweisen. Erforderliche Anpassungen, Aktualisierungen und Kontrollen werden nicht separat vergütet.

Auf Anweisung der AG sind die Kundendaten von der AN zur Ermöglichung einer möglichst unterbrechungsfreien Fortführung zum Vertragsende einem etwaigen Nachfolgedienstleistenden zu übermitteln.

Die AN hat ein geeignetes Qualitätsmanagementsystem (QM-System) einzusetzen. Das QM-System sollte Verfahren zur Planung, Durchführung, Überwachung und Nachverfolgung der erbrachten Leistungen enthalten. Auf Verlangen des Auftraggebers sind Nachweise über die Anwendung und Wirksamkeit des QM-Systems vorzulegen.

Maßnahme-Nr.: ZVS-Soz-2026

Vergabe-Nr: 2026-III-01-OV

4.2.Reporting und Qualitätssicherung

Die AN erstellt regelmäßige Qualitätsberichte, sogenannte „Monatliche Reportings“, die sie der AG präsentiert. Diese umfassen Informationen über:

1) Fahrtbestellungen

- a) Anzahl der Buchungen (Aufgeschlüsselt in Gruppen mit besonderen Anforderungen, unterteilt in Vorausbuchungen und Spontanfahrten)
- b) Buchungswege (Anteil)
- c) bediente/nicht bediente Buchungsanfragen/ Bedienquote
- d) Poolingrate (Anteil der geteilten Fahrten)
- e) Anteil gebrochener Verkehre/Zubringerfahrten
- f) Durchschnittliche Wartezeiten
- g) Durchschnittliche Umwegefaktoren
- h) Nachfrageentwicklung im Zeitverlauf/Änderung des Nachfrageverhaltens

2) Streckenbezogene, Tageszeitabhängige Nachfragematrizen

3) Fahrzeug- und Systemproduktivität

- a) Verfügbarkeit und Auslastung
- b) Besetzungsquote: durchschnittliche Auslastung der Fahrzeuge/h (räumlich und zeitlich differenziert)
- c) Anteil der Leerfahrten

4) Servicequalität

- a) Kundenzufriedenheit
- b) Anzahl an Beschwerden inhaltlich geclustert

5) Stornierungen

- a) Anteil Kundenstornierungen
- b) Stornierungswege und Zeitfenster
- c) Anteil Stornierungen durch AN

6) Abbruchquote

Die Dokumentation ist auf Anforderung des Auftraggebers in geeigneter Form vorzulegen.

Die AG hat das Recht unentgeltlich Sonderauswertungen anzufordern, z. B. zur Nutzung der unterschiedlichen Buchungskanäle, zur Auslastung zu bestimmten Zeiten (Weihnachten, Ostern).

Maßnahme-Nr.: ZVS-Soz-2026

Vergabe-Nr: 2026-III-01-OV

Diese Anfragen müssen sehr zeitnah beantwortet werden, da es sich hierbei in der Regel um Abfragen handelt, die zur Beantwortung von Fragen aus dem politischen Raum fristgebunden benötigt werden. Der AN werden zur Beantwortung Fristen gesetzt, welche unbedingt eingehalten werden müssen. Die AN hat der AG auf Wunsch Einsicht in die Dokumentation zu gewähren.

Es soll auch die Möglichkeit bestehen Stichprobenprüfungen zu erhalten. Die AN hat hierbei uneingeschränkt mitzuwirken.

Werden Abweichungen von den Qualitätsanforderungen festgestellt, hat die AN diese unverzüglich zu dokumentieren und geeignete Korrekturmaßnahmen einzuleiten.

Die Aufnahme der Fahrtwünsche einschließlich des Angebots der AN an die Nutzer*innen zum Vorrang der Einbindungen bzw. die ausdrückliche Ablehnung der Nutzer*innen sind zu dokumentieren und die Dokumentation bis mindestens eine Woche nach der erfolgten Leistungserbringung zu speichern. Die AG behält sich vor, den Ablauf von Fahrtenbestellungen zum Zweck der Prüfung der Dispositionsprozesse stichprobenartig zu kontrollieren und etwaige Verstöße gemäß § 6 „Vertragsstrafen“ im „Vertrag über die Durchführung der Regie- und Beförderungsleistungen im besonderen Fahrdienst für Menschen mit Behinderung (Sonderfahrdienst)“ zu sanktionieren.

Der Nachweis mit Angaben zum gesamten für den besonderen Fahrdienst einzusetzenden Personal (Name, Einstellungsdatum, Wochenarbeitszeit) ist von der AN vorzuhalten und bei Änderungen zu aktualisieren sowie der AG auf dessen Verlangen umgehend vorzulegen.

Eine monatliche Fahr-, Finanz- und Telefonstatistik wird von der AN in geeignetem Dateiformat (Excel) zum 15. des Folgemonats elektronisch an das LAGeSo übermittelt und der AG im Rahmen eines Dashboardzugriffs zugänglich gemacht.

Monatliche Statistiken zur Inanspruchnahme der Fahrten (von wo nach wo (PLZ) wird wann, wie oft gefahren), der Wartezeiten/Rückmeldedauer, der Annahme- und Ablehnungsquote von Fahrtwünschen in Abhängigkeit vom Wochentag und der Uhrzeit, sowie der Gründe dafür, sowie die Benennung der verwendeten Kommunikationsmittel der Buchungsanfragen werden von der AN in geeignetem Dateiformat/Dashboardzugriff zum 15. jedes Folgemonats an die AG übermittelt.

Es erfolgt die Erstellung eines summarischen, testierten Jahresabschlusses über entstandene Personal-, Sach- und Investitionskosten der AN gem. § 11 Abs. 2 der derzeit gültigen Verordnung über die Vorhaltung eines besonderen Fahrdienstes.

Ferner erfolgt die Erstellung eines schriftlichen (analog und digital) unterzeichneten Sachberichts zum 31. Januar des Folgejahres mit Leistungszahlen, Kosten und inhaltlicher Darstellung zu Problemen, Abläufen, Veränderungen für das abgelaufene Jahr.

Die Dokumentation kann auf Anforderung der AG nach Bedarf angepasst werden und umfasst sowohl ein Echtzeitreporting zur Überwachung und Steuerung des laufenden Betriebes als auch ein

Maßnahme-Nr.: ZVS-Soz-2026

Vergabe-Nr: 2026-III-01-OV

langfristiges Reporting, um z. B. Trends zu identifizieren und so Handlungsempfehlungen ableiten zu können. Es wird davon ausgegangen, dass entsprechende Anpassungen im Rahmen der Dokumentation in der Preiskalkulation bereits berücksichtigt sind.

5. Kommunikation und Zusammenarbeit

Ziel der Kommunikation ist die Sicherstellung eines reibungslosen Informationsflusses zwischen allen Beteiligten während der gesamten Projektlaufzeit.

Die Kommunikation dient insbesondere der Koordination von Aufgaben, der frühzeitigen Erkennung von Risiken, der Abstimmung von Änderungen sowie der transparenten Dokumentation von Fortschritt und Ergebnissen.

5.1. Kommunikation mit dem Auftraggeber

AG und AN verpflichten sich zu einer vertrauensvollen Zusammenarbeit mit dem Ziel, die Leistungen in höchstmöglicher Qualität zu erbringen. Die AN hat alle gesetzlichen Regelungen und Vorschriften, welche seine Leistungserfüllung betreffen, einzuhalten. Dies betrifft auch Änderungen von Regelungen und Vorschriften während der Dauer der Zusammenarbeit. Die in diesem Dokument genannten Qualitätsanforderungen sind von der AN als Mindestanforderungen einzuhalten und möglichst zu übertreffen. Die AG ist berechtigt, die Einhaltung der verbindlich zugesicherten Anforderungen jederzeit zu prüfen.

Zum allgemeinen Austausch von Informationen benennen beide Parteien jeweils eine*n Hauptansprechpartner*in für das Projekt (Projektleiter*innen). Ferner sind fachliche Ansprechpartner*innen, z. B. für den Kundenservice zu benennen. Änderungen in der Ansprechpartner*innenstruktur sind unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Ein Organigramm oder Kommunikationsmatrix mit Kontaktdaten wird zu Projektbeginn abgestimmt und fortlaufend aktualisiert.

Ein*e Vertreter*in der AN muss an Sitzungen des Abgeordnetenhauses und seiner Ausschüsse oder an Sitzungen des Landesbeirates für Menschen mit Behinderungen teilnehmen, wenn Angelegenheiten des besonderen Fahrdienstes berührt sind. Die Teilnahme der AN an Sitzungen des Fahrgastbeirates beim Büro des*r Landesbeauftragten für Menschen mit Behinderungen ist verpflichtend.

Die AN muss die AG in regelmäßigen Abständen im Rahmen eines Reportings über die Erreichung der relevanten Leistungskennzahlen informieren.

Maßnahme-Nr.: ZVS-Soz-2026

Vergabe-Nr: 2026-III-01-OV

In den ersten 6 Monaten nach Betriebsstart finden die Abstimmungen zwischen AG und AN mindestens im monatlichen Rhythmus zur Optimierung des Betriebes statt. Nach Einführung werden diese Abstimmungen quartalsweise durchgeführt, es sei denn, seitens der AG wird ein engmaschigerer Austausch für notwendig erachtet. Die AG hat hierbei das Recht, die Leistungen für den nächsten Monat bzw. das nächste Quartal festzulegen. Die AN bereitet diese Termine vor und unterbreitet Vorschläge für die Anpassungen und Optimierung des Betriebes im jeweiligen folgenden Zeitfenster.

Bei Störungen, Änderungen, Risiken, oder sonstigen Anlässen ist eine anlassbezogene Kommunikation zwischen AN und AG unerlässlich. Qualitätsprüfungen durch die AG sind jederzeit zulässig.

Die Kommunikationswege und -mittel werden zwischen AG und AN abgesprochen. Für das Steuerungsgremium sind Videokonferenzen und Präsenztermine möglich.

Alle wesentlichen Entscheidungen, Freigaben und Änderungen zwischen der AG und der AN sind schriftlich zu dokumentieren und zugänglich zu machen.

Beide Parteien verpflichten sich zur vertraulichen Behandlung sämtlicher Informationen. Datenschutzvorgaben gemäß DSGVO sind einzuhalten.

5.2. Kommunikation mit dem Landesamt für Gesundheit und Soziales, Abt. III – Versorgungsamt – (LAGeSo)

Das LAGeSo ist als nachgeordnete Gesundheits- und Sozialbehörde der für Soziales zuständigen Senatsverwaltung für die Durchführung des Verfahrens für die Berechtigung zur Nutzung des Systems des besonderen Fahrdienstes zuständig. Das LAGeSo stellt den Berechtigten auf Antrag die zur Nutzung des Fahrdienstes erforderliche Berechtigtennummer zur Verfügung.

Im LAGeSo werden ferner alle schriftlichen und über das Bürgertelefon unter 115 eingehende Beschwerden und Anfragen zur Qualität

- a) des Berechtigungsverfahrens,
- b) der Abrechnung der Eigenbeteiligung
- c) sowie allgemeine Anfragen zum besonderen Fahrdienst

bearbeitet.

Hierzu wird die AN und im Einzelfall auch die für Soziales zuständige Senatsverwaltung im Rahmen ihrer Zuständigkeiten eingebunden.

Maßnahme-Nr.: ZVS-Soz-2026

Vergabe-Nr: 2026-III-01-OV

Bei der AN eingehende Anfragen/Beschwerden hinsichtlich der in der Zuständigkeit des LAGeSo befindlichen Sachverhalte (Berechtigtennummer/Kostenbeteiligung) werden mit einer Stellungnahme versehen auf elektronischem Weg dem LAGeSo zur Bearbeitung zugeleitet.

Das LAGeSo ist für die Überweisung der Entgelte für die Beförderungsleistungen und der monatlichen Pauschale für Regieleistungen an die AN (vgl. § 4 Abs. 8 SFD-VO) sowie die Einziehung der Eigenbeteiligung der Nutzer*innen verantwortlich.

Zwischen dem LAGeSo und der AN erfolgt die Abstimmung hinsichtlich des Aufbaus, der Wartung und der Pflege einer Nutzer*innendatei (inklusive Datenaustausch).

Die AN ist verpflichtet Stellungnahmen zu Einzelanfragen des LAGeSo fristgerecht zu fertigen und ggf. geforderte statistische Daten zuzuliefern.

Ferner erfolgt durch die AN die Mitarbeit bei der Erstellung von Informationsschriften u. ä. im Zusammenhang mit dem Sonderfahrdienst des Landes Berlin.

5.3. Sonderleistung für den AG

Im Falle eines Katastrophenalarms und der Feststellung einer Großschadenslage im Sinne des § 10 Abs. 2 *Gesetz über den Katastrophenschutz im Land Berlin* (Katastrophenschutzgesetz (KatSG)) oder vergleichbarer Lagen wie z. B. dem Ausbruch von Pandemien u. ä. kann die AG die AN mit seinen vertragsgemäßen Leistungen im Rahmen des Sonderfahrdienstes ganz oder teilweise zur Bewältigung der jeweiligen Krisensituation für die Beförderung vulnerabler Personengruppen heranziehen. In diesem Zusammenhang kann der AG bestimmen, dass im selben Maße die vertraglich vereinbarten Fahrten reduziert, bzw. storniert werden können.

6. Umfang der Leistung und Preiskalkulation

Das Land Berlin beabsichtigt, im Rahmen eines maximalen Jahresbudgets von 10.000.000 € brutto möglichst viele Fahrten (Beförderungsleistungen einschließlich Regieleistungen) zu realisieren. Die AN muss in ihrem Angebot die maximale Anzahl an Fahrten (Beförderungsleistungen einschließlich Regieleistungen) für dieses Budget angeben. Die Anzahl der Fahrten ist neben der Erfüllung der anderen in dieser Leistungsbeschreibung genannten Leistungsbausteine ein entscheidendes Kriterium für die Angebotswertung.

Maßnahme-Nr.: ZVS-Soz-2026

Vergabe-Nr: 2026-III-01-OV

Als Kalkulationshinweis geht das Land Berlin davon aus, dass mit diesem Budget ca. 95.000 Fahrten (Beförderungsleistungen einschließlich Regieleistungen) pro Jahr realisierbar sein dürften. Dieser Wert dient lediglich als Orientierung für die AN und stellt keine verbindliche Mindestabnahme- oder Mindestauftragsmenge dar.

Im Rahmen der Fahrtenkalkulation weist die AN

1. die Summe (brutto und netto in €) eines kalkulatorischen Gesamtfahrtenanzahl für die mit einem Jahresbudget in Höhe von 10.000.000 € realisierbaren Fahrten einschließlich Regieleistungen und Rufbereitschaft (Fixkosten) aus. Ferner ist eine Fahrtenkalkulation dahingehend abzugeben, wie viel eine Erweiterung des Fahrtenkontingentes um 20.000 Fahrten jährlich bei Vorliegen einer entsprechenden Nachfrage und im Falle eines entsprechend zur Verfügung stehenden Jahresbudgets kosten würden.

Die Kalkulation ist für die gesamte Vertragslaufzeit (1.7.2026 bis 30.6.2029) vorzunehmen und wie folgt aufzugliedern:

Zeitraum	Budget in € (brutto)	Anzahl der Fahrten (kalkuliert)
1.7.2026 bis 31.12.2026 (6 Monate)	5.000.000	[Anzahl]
1.1.2027 bis 31.12.2027 (12 Monate)	10.000.000	[Anzahl]
1.1.2028 bis 31.12.2028 (12 Monate)	10.000.000	[Anzahl]
1.1.2029 bis 30.6.2029 (6 Monate)	5.000.000	[Anzahl]

Maßnahme-Nr.: ZVS-Soz-2026

Vergabe-Nr: 2026-III-01-OV

Die Kalkulation der angebotenen Fahrtenzahl muss die **prozentuale Verteilung der Fahrtenarten** aus dem Jahr 2024 berücksichtigen.

Berechtigte	Anzahl
Zahl der Berechtigten	17.541
Nutzer*innen durchschnittlich pro Monat	1.946
Fahrten	Anzahl
im Solobus (SB)	63.256
im Doppelbus mit Treppenhilfe (TH)	15.324
mit Teletaxen (TT), verteilen sich zukünftig auf Solo- und Doppelbus	27.295
als reine Treppenhilfe mit DB (reine TH)	1.453
als 2. Treppenhilfe	
als kostenpflichtige Fahrten für Nutzer*innen	107.328
Fahrten insgesamt	107.328
gefahrte Kilometer insgesamt	939.218,95
durchschnittliche Länge der Fahrten (km)	8,751
Spitzenzeiten im Beförderungsaufkommen Tageszeit	09.00 – 21.00 Uhr
Spitzenzeiten im Beförderungsaufkommen im Jahr	Nov./ Dez

Maßnahme-Nr.: ZVS-Soz-2026

Vergabe-Nr: 2026-III-01-OV

Die folgenden Eckdaten sind verbindliche Grundlage für die Prognose:

Fahrtenart	Anzahl 2024	Anteil 2024	Durchschnittliche Länge (km)
Solobus (SB)	63.256	58,9%	8,75
Doppelbus mit Treppenhilfe (DB mit TH)	15.324	14,3%	8,75
Reine Treppenhilfe (reine TH)	1.453	1,4%	-
2. Treppenhilfe	[Anzahl]	[Anteil]	-

Der Bieter hat in seinem Angebot als Unterpunkt seines Konzeptes darzulegen, wie er die **kostenintensiven Unterschiede** zwischen den Fahrtenarten berücksichtigt, um die **Gesamtzahl der Fahrten (Beförderungsleistungen einschließlich Regieleistungen)** innerhalb des Budgets und innerhalb der nach der Sonderfahrdienst-Verordnung zulässigen Buchungen zu garantieren.

2. die Kalkulation für eine Einzelfahrt nach folgendem Schema aus:

Pro Fahrt	Grundpreis in €	Variable Kosten in € pro besetzt gefahrenen Kilometer
Grundpreis im Solobus (SB) mit Treppenhilfe		
Grundpreis im Doppelbus (DB) mit Treppenhilfe (TH)		
Entgelt für reine Treppenhilfe (reine TH)		-
Entgelt für 2. Treppenhilfe		-

Hierzu ist das beigegefügte Angebotsschreiben auszufüllen. Es gelten folgende Preisbestandteile:

- **Grundpreis/Fahrt:** Entgelt für das Vorhalten des Fahrzeuges (Solo- oder Doppelbus) und des Personals inklusive der Assistenzleistungen sowie bei Doppelbussen für die Treppenhilfeleistung für den bzw. die erste Nutzer*in.
- **Kilometerpreis:** Für die vom GPS bzw. von Navigationsgeräten ermittelten und gefahrenen Kilometer pro Fahrt und Beförderung. Pro Einbindung (weitere beförderte Nutzer*innen in

Maßnahme-Nr.: ZVS-Soz-2026

Vergabe-Nr: 2026-III-01-OV

demselben Fahrzeug) werden lediglich die dadurch zusätzlich gefahrenen Kilometer erstattet sowie eine zusätzliche Kostenpauschale in Höhe von 5,- € je Einbindung.

- **Regieleistungen:** Für Fahrtannahme und Disposition dem AN entstehende fixe und variable Kosten für personelle und strukturelle Aufwendungen. Diese Kosten werden monatlich pauschal vergütet.
- **Entgelt 2.Treppenhilfe:** Bei Einbindungen im Doppelbus wird für jede durchgeführte Treppenhilfe ab dem bzw. der zweiten Nutzer*in ein zusätzliches Entgelt für den durch die Treppenhilfe zusätzlich entstandenen Aufwand gezahlt.
- **Entgelt für reine Treppenhilfe:** Preis für ein doppelt besetztes Fahrzeug, das zum Einsatzort der „reinen Treppenhilfe“ fährt und die Treppenhilfeleistung dort ohne Beförderungsleistung erbringt.
- **Entgelt für Rufbereitschaft:** Kosten, die für die Vorhaltung unter „Notfallfahrzeug/Rufbereitschaft“ benannten Leistungen entstehen. Bei Inanspruchnahme der Rufbereitschaft wird der reguläre Preis pro Fahrt für einen Doppelbus gezahlt.

Weitere Erläuterungen:

- a) Der Angebotspreis beinhaltet Anfahrtszeiten und Abfahrtszeiten und -strecken vom/zum Abholort/Zielort und zuschlagsfähige Zeiten (Nacht-, Sonn- und Feiertagszuschläge).
- b) Bei der Berechnung von Personalkosten ist der im Land Berlin jeweils geltende Mindestlohn zu berücksichtigen. Ab dem 1. Januar 2026 beträgt der Mindestlohn 13,90 Euro/Stunde und ab dem 1. Januar 2027 erhöht sich dieser auf 14,60 Euro pro Stunde. Für die Personalkosten kann auch der Lohnindex TV-N Berlin für die Personenbeförderungen herangezogen werden.
- c) Die AG geht davon aus, dass die Fahrten grundsätzlich von der Umsatzsteuer befreit sind. Soweit für Teile des Angebotspreises eine Umsatzsteuer anfällt, ist diese separat auszuweisen.
- d) Der Preis beinhaltet alle variablen und fixen Kosten für die Erbringung der Beförderungsleistungen und wird für jede durchgeführte Fahrt bezahlt.
- e) Regieleistungen werden monatlich pauschal vergütet und decken damit sämtliche Personal- und Sachkosten im Zusammenhang mit der Erbringung von Regieleistungen ab.
- f) Die tatsächliche Abnahme der Fahrten (Beförderungsleistungen einschließlich Regieleistungen) hängt von der Nachfrage ab und kann unter der angebotenen Menge liegen. Aufgrund von vorliegenden Daten ist eine Abweichung nach unten aber unwahrscheinlich.

Maßnahme-Nr.: ZVS-Soz-2026

Vergabe-Nr: 2026-III-01-OV

- g) Die AN stellt sicher, dass über den gesamten Vertragszeitraum ein gleichbleibendes Kontingent an Fahrten (Beförderungsleistungen einschließlich Regieleistungen) gewährleistet ist.

Beförderungsleistung

Die AN garantiert, dass die im Angebot zugesagte Fahrtenanzahl (Beförderungsleistungen einschließlich Regieleistungen) erreicht wird, unabhängig von der tatsächlichen Verteilung der Fahrtenarten.

Sollte sich abzeichnen, dass das Budget aufgrund einer Abweichung von der prognostizierten Verteilung (z. B. mehr lange Fahrten oder mehr Treppenhilfen) überschritten wird, ist die AN verpflichtet, kostensenkende Maßnahmen einzuleiten:

- Optimierung der Disposition (z. B. Pooling, effizientere Routenplanung).
- Vermittlung auf alternative Angebote (z. B. barrierefreier ÖPNV).
- Erhöhung der Einbindungen (z. B. gemeinsame Beförderung mehrerer Nutzer*innen).

Die AN stimmt sich monatlich mit der AG ab, um die Budgeteinhaltung sicherzustellen.

Regieleistungen

Die Regieleistungen werden als Pauschale pro Fahrt abgerechnet. Der Auftraggeber (LAGeSo) zahlt die Regieleistungen als monatlichen Vorschuss auf der Grundlage des monatlich zu erwartenden Fahrtenkontingents. Die Abrechnung erfolgt nachträglich am Ende des auf den Abrechnungszeitraum folgenden Monats unter Verrechnung mit dem Vorschuss für den Folgemonat.

Mit den vereinbarten Preisen werden alle vertraglichen Leistungen abgegolten.

Zeitraum der Leistungserbringung und Ausführungsfristen

Die Leistungserbringung ist für den Zeitraum ab 1. Juli 2026 bis 30. Juni 2029 vorgesehen. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit einer Verlängerung ausschließlich seitens der AG um zwei Jahre vom 1. Juli 2029 bis 30. Juni 2031. Die AG kann die Option schriftlich bis zum 31. März 2029 (Zugang bei der AN) ziehen.

Erreichbarkeit der AN während der Vertragsdurchführung

Erreichbarkeit und Verfügbarkeit die AN oder einer vertretungsbefugten Stellvertreter*in als Ansprechpartner*in für die AG und das LAGeSo wochentags zwischen 09:00 Uhr und 16.00 Uhr.

Definition der erfolgreichen Zielerfüllung der Leistung

Maßnahme-Nr.: ZVS-Soz-2026

Vergabe-Nr: 2026-III-01-OV

Die Leistung des Sonderfahrdienstes gilt als erbracht, wenn die Mobilität (hier: Fahrten zur Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft - sogenannte Freizeiffahrten) für die Nutzer*innen über den Vertragszeitraum sichergestellt ist.

Rechnungslegung, Güteprüfung und Abnahme

Das LAGeSo ist verantwortlich für die Abrechnung des vertraglich vereinbarten Beförderungsentgelts an die AN entsprechend der monatlichen Abrechnung binnen 15 Werktagen nach Eingang der Rechnungen beim LAGeSo.

Das LAGeSo zahlt für jede abgerufene und vertragsgemäß durchgeführte Fahrt eine Vergütung entsprechend der von der AN vorgelegten Abrechnung nach Maßgabe der folgenden Preispositionen (Brutto-Preise) für die Beförderungsleistungen:

Grundpreis / Fahrt Doppelbus (DB)	
Grundpreis / Fahrt Solobus (SB)	
Grundpreis / Bereitschaftsdienst	
Reine Treppenhilfe	
Zuschlag 2. Treppenhilfe	
Preis pro besetzt gefahrenem Kilometer	
Regiekosten je Fahrt	

Das LAGeSo zahlt die Regieleistungen als monatlichen Vorschuss auf der Grundlage des monatlich zu erwartenden Fahrtenkontingents. Die Abrechnung erfolgt nachträglich am Ende des auf den Abrechnungszeitraum folgenden Monats unter Verrechnung mit dem Vorschuss für den Folgemonat.

Mit den vereinbarten Preisen werden alle vertraglichen Leistungen abgegolten.

Zwölf Monate nach Vertragsschluss können die AG und die AN auf Antrag der AN eine Entgeltanpassung vereinbaren, wenn es in den folgenden kostenrelevanten Bereichen zu nicht absehbaren Entwicklungen gekommen ist:

- Entwicklung bei Personalkosten. Hier erfolgt eine Orientierung an der Steigerung des Mindestlohns im Land Berlin.

Maßnahme-Nr.: ZVS-Soz-2026

Vergabe-Nr: 2026-III-01-OV

- Entwicklung der Kosten für die Anschaffung und den Unterhalt der Fahrzeuge. Hier erfolgt eine Orientierung an der prozentualen Entwicklung des vom Statistischen Bundesamt berechneten „Kraftfahrer- Preisindex“.

Als Berechnungsbasis für die Entgeltanpassung gilt das Antragsdatum. Eine Entgeltanpassung kann nicht rückwirkend geltend gemacht werden. Je nach haushälterischen Voraussetzungen kann dem Entgeltanpassungswunsch auch mit einer Reduzierung des Fahrtenkontingentes seitens der AG begegnet werden.

Bei Fehlfahrten, die nachweislich durch Nutzer*innen (z. B. Stornierung nicht oder zu spät durchgegeben; doppelte Anmeldung) verursacht wurden, erstattet das LAGeSo der AN nach Vorlage eines Nachweises der Verursachung durch Nutzer*innen den Grundpreis für das eingesetzte Fahrzeug (Grundpreis/Fahrt: Entgelt für das Vorhalten des Fahrzeuges (Solo- oder Doppelbus) und des Personals (inklusive der Assistenzleistungen sowie bei Doppelbussen für die Treppenhilfeleistung). Für vom AN verursachte Fehlfahrten (u. a. falsche Route; fehlerhafte Bedienung des technischen Systems; fehlende Ortskenntnis; falsche Disposition; Verspätungen von mehr als 30 Minuten; keine Weitergabe von Stornos) wird der Grundpreis vom LAGeSo nicht erstattet.

Bei Ausfällen/Problemen ist die Beförderungsleistung in geeigneter Form (Name des/der Nutzer*in, Berechtigtennummer, Fahrzeugnummer, Fahrtbeginn und -ende, Abfahrts- und Zielort, Kilometerleistung, Unterschrift Nutzer*in und Fahrer*in) ersatzweise vom Fahrerpersonal zu dokumentieren und die Regiezentrale zu informieren. Kostenerstattungen, bei denen die Dokumentation nicht erfolgte, werden abgelehnt.

Die Parteien gehen davon aus, dass die vertraglich geschuldete Vergütung für die Fahrten/Beförderungen nicht umsatzsteuerpflichtig ist.

Die AN hat erforderlichenfalls unter rechtzeitiger und vollständiger Einbindung der AG Eingaben, Berufungen und Beschwerden bei den zuständigen Finanzbehörden und Gerichten fristgerecht und ordnungsgemäß zu erheben. Sollte für vertraglich festgelegte Leistungen dennoch Umsatzsteuer anfallen, wird diese der AG nach geltendem Steuersatz zusätzlich in Rechnung gestellt.

Für nicht abgerufene Fahrten stehen der AN keine Ansprüche (z. B. auf Vergütung nicht erbrachter Leistungen oder Schadenersatz) zu. Gegenüber einem Anspruch auf Rückerstattung wegen fehlerhaft berechneter Vergütung oder Überzahlung ist die Berufung auf den Wegfall der Bereicherung ausgeschlossen.

Die AN erstellt monatlich die Abrechnung für die unter Einsatz der Berechtigtennummer erbrachten Beförderungsleistungen. Die Zahlung des Entgeltes für die Beförderungsleistungen erfolgt binnen 15 Werktagen nach Eingang der prüfbaren Gesamtrechnung beim LAGeSo. Der AN benennt dem

Maßnahme-Nr.: ZVS-Soz-2026

Vergabe-Nr: 2026-III-01-OV

zuständigen Referat des LAGeSo Berlin (derzeit Referat III C) hierzu IBAN und BIC des Kreditinstituts/Zahlungsdienstleisters.

Maßgebend für die Rechtzeitigkeit der Zahlung ist der Zugang des Überweisungsauftrags beim Zahlungsinstitut des LAGeSo Berlin.

Die AG oder ein von ihr Beauftragter ist berechtigt, die von der AN vorgelegte Abrechnung jederzeit auf Plausibilität überprüfen zu lassen.

Glossar

Allgemeine Begriffe

AG (Auftraggebende Stelle): Das Land Berlin, vertreten durch die Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.

AN (Auftragnehmende Stelle): Der Dienstleister, der den besonderen Fahrdienst durchführt.

Besonderer Fahrdienst: Ein Fahrdienst für Menschen mit Behinderungen, der Fahrten zur Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft ermöglicht.

Freizeitfahrten: Fahrten, die der Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft dienen und nicht zu medizinischen oder beruflichen Zwecken durchgeführt werden.

Kostenträgerfahrten: Fahrten, die von anderen Kostenträgern (z. B. Krankenkassen) erstattet werden, wie Fahrten zu Ärzten oder Therapeuten.

Fahrtenarten

Solobus (SB): Ein Fahrzeug, das mit einem Fahrer besetzt ist und für die Beförderung von Personen mit eingeschränkter Mobilität genutzt wird.

Doppelbus (DB): Ein Fahrzeug, das mit zwei Personen (Fahrer und Beifahrer) besetzt ist, um zusätzliche Assistenzleistungen, wie Treppenhilfe, zu erbringen.

Treppenhilfe (TH): Unterstützung beim Überwinden von Treppen für Personen mit Mobilitätseinschränkungen.

Reine Treppenhilfe: Eine Treppenhilfeleistung, die ohne anschließende Beförderung in einem Fahrzeug erbracht wird.

Maßnahme-Nr.: ZVS-Soz-2026

Vergabe-Nr: 2026-III-01-OV

Spontanfahrten: Fahrten, die kurzfristig (am Vortag nach 09:00 Uhr oder am Fahrttag selbst) gebucht werden.

Abrechnung und Kalkulation

Einheitspreise: Festgelegte Preise für verschiedene Arten von Fahrten, die als Grundlage für die Abrechnung dienen.

Regieleistungen: Leistungen, die zur Organisation und Sicherstellung der Beförderungsleistungen erbracht werden, wie Disposition und Fahrtenbestellung.

Pauschale pro Fahrt für Regieleistungen: Ein fester Betrag, der für jede gebuchte Fahrt zur Abdeckung der Regieleistungen berechnet wird.

Monatlicher Vorschuss für Regieleistungen: Eine Vorauszahlung, die auf Basis des erwarteten Fahrtenkontingents monatlich geleistet wird und später mit den tatsächlichen Kosten abgerechnet wird.

Jahresbudget: Das maximale Budget von 10.000.000 € brutto, das für die Durchführung der Fahrten zur Verfügung steht.

Kalkulationshinweis: Eine Orientierungshilfe für Bieter, die auf historischen Daten basiert und keine verbindliche Abnahmemenge darstellt.

Qualitätssicherung und Reporting

Monatliche Reportings: Regelmäßige Berichte, die Informationen über Buchungen, Bedienquoten, Wartezeiten und andere Leistungskennzahlen enthalten.

Bedienquote: Der Anteil der tatsächlich durchgeführten Fahrten im Verhältnis zu den gebuchten Fahrten.

Pooling: Die gemeinsame Beförderung mehrerer Nutzer mit ähnlichen Zielen, um die Effizienz zu steigern.

Qualitätsmanagementsystem (QM-System): Ein System zur Sicherstellung und kontinuierlichen Verbesserung der Qualität der erbrachten Leistungen.

Technische Begriffe

Barrierefreie Applikation: Eine Software, die so gestaltet ist, dass sie von Menschen mit unterschiedlichen Behinderungen genutzt werden kann.

Maßnahme-Nr.: ZVS-Soz-2026

Vergabe-Nr: 2026-III-01-OV

Serverbasiertes System: Ein System, das auf einem zentralen Server betrieben wird und über das Internet oder ein Netzwerk zugänglich ist.

GPS: Ein System zur Positionsbestimmung, das zur Erfassung und Darstellung der Fahrzeugpositionen genutzt wird.

Datenfunktanlage: Ein System, das den drahtlosen Transfer von Daten zwischen der Regiezentrale und den Fahrzeugen ermöglicht.

Beförderungsleistungen: Fahrten, die nach den im Abschnitt Beförderungsleistungen beschriebenen Qualitätsstandards durchgeführt werden.

Beförderungsmittel: Fahrzeuge, die für die Beförderung von Personen mit eingeschränkter Mobilität genutzt werden, wie Solobusse und Doppelbusse.

Regieleistungen: Alle Leistungen, die keine Beförderungsleistungen sind, wie Disposition, Fahrtenbestellung, und Organisation.

Einbindungen: Siehe Pooling; die gemeinsame Beförderung mehrerer Nutzer mit ähnlichen Zielen, um die Effizienz zu steigern.

Vergaberechtliche Hinweise

Aufteilung in Lose

- ☒ Eine Aufteilung in Lose ist nicht vorgesehen.
- ☐ Die Aufteilung des Auftrages erfolgt in folgende Lose:

Nebenangebote

- ☒ Nebenangebote sind nicht zugelassen.

Eignungskriterien

- Befähigung und Erlaubnis zur Berufsausübung. Hier: Genehmigung nach § 49 Personenbeförderungsgesetz
- Nachweis Einhaltung DIN 75078 Teil 1 und 2 „Kraftfahrzeuge zur Beförderung von mobilitätsbehinderten Personen“

Maßnahme-Nr.: ZVS-Soz-2026

Vergabe-Nr: 2026-III-01-OV

- Nachweis einer bestehenden, des Berufsfeldes entsprechenden Haftpflichtversicherung und eine unwiderrufliche formlose Eigenerklärung in der zugesichert wird, dass der Versicherungsschutz für die gesamte Vertragslaufzeit (ggf. inkl. Optionen) aufrechterhalten wird.
- Nachweis der technischen und beruflichen Leistungsfähigkeit durch Vorlage von Referenzen über vergleichbare Leistungen. Als vergleichbar gelten Leistungen, die folgende Mindestmerkmale aufweisen:

Durchführung von Leistungen der gewerblichen Personenbeförderung im Linien-, Bedarfs- oder On-Demand-Verkehr,

Einsatz eines organisierten Fahrbetriebs mit Disposition in einer Großstadt mit mindestens 500.000 Einwohnenden,

Vertragslaufzeit von mindestens 12 zusammenhängenden Monaten.

Alle drei Kriterien müssen erfüllt sein, damit die Referenz als nachgewiesen gilt. Es sind **mindestens zwei Referenzen** vorzulegen.

- Eigenerklärung zum Mindestjahresumsatz in Höhe von 10 Mio. Euro im Durchschnitt der letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre

Zuschlagskriterien

Zuschlagskriterien sind die Qualitätsbewertung und die Leistungsmenge bei festem Budget. Demnach bestimmt sich das wirtschaftlichste Angebot nach der besten Fahrten-Qualitäts-Bewertung. Die Gewichtung erfolgt über die maximale erreichbare Punktzahl: Für die Qualität können bis zu 28 Punkte (entspricht 70 %) und für die Anzahl der angebotenen Fahrten bis zu 12 Punkte (entspricht 30 %) erreicht werden.

Weitere Informationen können der Anlage Bewertungsmatrix entnommen werden.