

Angabe der mit dem beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag über öffentliche Personenverkehrsdienste im Landkreis Hildesheim verbundenen Anforderungen

Ergänzendes Dokument im Rahmen der Vorabbekanntmachung nach Art. 7 Abs. 2 VO (EG) Nr. 1370/2007 gemäß § 8a Abs. 2 i. V. m. § 13 Abs. 2a Personenbeförderungsgesetz

Der Landkreis Hildesheim hat als zuständige Behörde im Sinne der VO (EG) Nr. 1370/2007 seine Absicht zur Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags (ÖDA) über öffentliche Personenverkehrsdienste im Regionalverkehr Hildesheim gemäß Art. 7 Abs. 2 VO (EG) Nr. 1370/2007 sowie gemäß § 8a Abs. 2 Satz 2 PBefG im EU-Amtsblatt bekannt gemacht. Gegenstand des beabsichtigten ÖDA sind sämtliche gegenwärtige und künftige öffentliche Personenverkehrsdienste im Regionalverkehr Hildesheim im Kreisgebiet mit ausbrechenden Linienabschnitten in die Gebiete der Region Hannover, des Regionalverbands Großraum Braunschweig, des Zweckverbands Verkehrsverbund Süd-Niedersachsen und des Landkreises Hameln-Pyrmont.

Nachstehend werden hierzu gemäß § 8a Abs. 2 Sätze 3 bis 5 Personenbeförderungsgesetz (PBefG) Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards angegeben, die mit dem ÖDA verbunden sein werden. Hinweise zur genehmigungsrechtlichen Bedeutung dieser Anforderungen finden Sie in Abschnitt VI.1.) der vorgenannten Veröffentlichung. Ferner legt die oben genannte Vorinformation gemäß § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG fest, dass eine Vergabe der umfassten Verkehre als Gesamtleistung beabsichtigt ist. Gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG können die Angaben auch durch Verweis auf weitere öffentlich zugängliche Dokumente geleistet werden. Die Dokumente sind unter nachfolgendem Link abrufbar: www.landkreishildesheim.de/ÖDA

1 Verkehrlicher Leistungsumfang

Der ÖDA wird mit der Anforderung verbunden sein, die Beförderungsleistung im Busverkehr auf den im folgenden benannten Linien zu erbringen.

Die Vergabe dieser Verkehrsleistung ist als Gesamtleistung beabsichtigt (vgl. § 8 a Abs. 2 Satz 4 PBefG).

Erfasste Buslinien

- 21 Hildesheim — Sarstedt
- 22 Hildesheim — Giesen/Schacht
- 23 Hildesheim – Algermissen – Groß Lobke
- 24 Hildesheim — Adlum

- 25 Hildesheim — Hohenhameln — Soßmar
- 201 Stadtverkehr Sarstedt Schliekum/Barnten — Giften — Sarstedt- Hotteln
- 211 Sarstedt – Algermissen – Groß Lobke
- 212 Sarstedt – Nordstemmen – Groß Escherde
- 213 Sarstedt – Elze – Esbeck
- 31 Hildesheim – Schellerten – Bierbergen
- 32 Hildesheim — Hoheneggelsen — Groß Lafferde
- 33 Hildesheim – Söhlde
- 34 Hildesheim — Heinde — Holle
- 35 Derneburg – Bockenem – Rhüden - Seesen
- 341 Holle – Bad Salzdetfurth
- 41 Bodenburg — Lamspringe - Bad Gandersheim
- 42 Hildesheim — Bockenem – Wohlenhausen
- 43 Hildesheim — Diekholzen
- 44 Hildesheim — Sibbesse — Alfeld
- 411 Bockenem — Bodenburg/Bad Salzdetfurth
- 51 Hildesheim – Gronau
- 52 Hildesheim — Nordstemmen – Elze
- 53 Hildesheim — Emmerke — Rössing - Schulenburg
- 501 Stadtverkehr Elze Linie 1 Wülfingen — Elze — Mehle
- 502 Stadtverkehr Elze Linie 2 Esbeck — Mehle — Elze
- 521 Nordstemmen – Hallerburg
- 522 Nordstemmen – Groß Escherde/Barnten
- 61 Alfeld — Ohlenrode - Bad Gandersheim
- 62 Ammensen — Delligsen — Alfeld
- 63 Alfeld — Delligsen — Grünenplan – Eschershausen
- 64 Alfeld — Duingen - Thüste
- 65 Alfeld — Brunkensen — Marienhagen
- 66 Alfeld – Gronau – Elze
- 67 Alfeld — Gronau — Banteln
- 68 Alfeld — Freden – Lamspringe

- 601 Stadtverkehr Alfeld Linie 1
- 602 Stadtverkehr Alfeld Linie 2
- 641 Duingen – Gronau
- 642 Grünenplan — Delligsen — Duingen – Capellenhagen
- 661 Sibbesse – Gronau – Banteln
- N1 Hildesheim – Giesen – Sarstedt
- N2 Hildesheim – Harsum – Algermissen – Groß Lobke
- N3 Hildesheim – Adlum - Hohenhameln
- N4 Hildesheim – Schellerten – Groß Lafferde
- N5 Hildesheim - Söhlde
- N6 Hildesheim - Holle
- N7 Hildesheim – Bodenburg - Westfeld
- N7+ Bad Salzdetfurth – Bockenem - Lamspringe
- N8 Hildesheim – Diekholzen - Sibbesse
- N9 Hildesheim – Nordstemmen – Elze – Gronau

AST Elze

AST Alfeld

AST Sarstedt

AST Nordstemmen

ALT Harsum

ALT Schellerten

ALT Söhlde

ALT Bad Salzdetfurth Nord

ALT Sibbesse

ALT Lamspringe

Erläuterung: Das Anrufsammeltaxi (AST) verkehrt fahrplangebunden, jedoch bedarfsabhängig von einer (Bedarfs-)Haltestelle zur Haustür der Kunden. I.d.R. ist die Fahrplanbindung stark aufgeweicht und lediglich die Abfahrtszeit der Starthaltestelle sowie die Richtung im Sinne eines Korridors oder Sektors an möglichen Ausstiegspunkten festgelegt. I.d.R. gelten abgewandelte Beförderungstarife, es wird ein Komfortaufschlag erhoben.

Das Anruflinientaxi (ALT) verkehrt fahrplangebunden auf einem festen Streckennetz von Haltestelle zu Haltestelle. Dabei werden nur die Haltestellen bedient, für die ein Fahrgast im Voraus seinen Einstiegswunsch geäußert hat oder an denen ein Fahrgast aussteigen möchte.

Das Verkehrsangebot beträgt aktuell 6,35 Mio. Fahrplankilometer.

Zusätzlich ist ein neues Verkehrskonzept für den Stadtverkehr Sarstedt sowie den Stadtverkehr Bad Salzdetfurth vorzusehen. Sollten dabei weitere Linien hinzutreten, so werden diese ebenfalls vom ÖDA erfasst sein.

2. Anforderungen an das Fahrplanangebot

2.1. Verkehrsangebot

Für den Linienverkehr gelten die Fahrpläne in der aktuell gültigen Fassung als Mindestangebot (www.landkreishildesheim.de/ÖDA). Dieses Verkehrsangebot ist mit Wirkung zum Betriebsbeginn am 01.01.24 entsprechend der dann zu erwartenden Verkehrsbedürfnisse fortzuentwickeln nach Maßgabe des gültigen Nahverkehrsplans des Landkreises Hildesheim www.landkreishildesheim.de/Nahverkehrsplan und der dort genannten Anforderungen und Angebotsqualitäten (vgl. insbesondere Kap. 3.3.3 und 3.3.4 NVP). Zu nennen sind dabei insbesondere die Anforderungen an die Erschließungsqualität, an die Bedienungsqualität sowie an die Verbindungsqualität.

Bei der Entwicklung eines Fahrplans für den Betriebsstart am 01.01.24 ist für die Stadtverkehre Sarstedt und Bad Salzdetfurth ein neues Verkehrskonzept vorzusehen.

Der ÖDA wird mit der Anforderung verbunden sein, die Fahrpläne auch in den Folgejahren regelmäßig (mindestens zum Fahrplanwechsel zum jeweiligen Schuljahresbeginn eines Jahres) fortzuschreiben, um sie an geänderte Rahmenbedingungen und Verkehrsbedürfnisse anzupassen. Für die Fahrplanfortschreibung gelten die im jeweils gültigen Nahverkehrsplan genannten Anforderungen und Angebotsqualitäten als Mindeststandard, insbesondere die Anforderungen an die Erschließungsqualität, an die Bedienungsqualität sowie an die Verbindungsqualität. Auf Grund der angestrebten Verkehrswende ist eine Ausweitung des bisherigen Leistungsvolumens zu erwarten, welche heute noch nicht quantifiziert werden kann. Entsprechende Maßnahmen sind zwischen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen abzustimmen.

Bei der Fahrplanerstellung sind Anschlüsse an andere Verkehrsmittel, insbesondere den Schienenverkehr herzustellen unter Beachtung der Anforderungen des Nahverkehrsplans an die Verbindungsqualität (Kap. 3.3.4.4). Grundlage für zu berücksichtigende Anschlüsse sind die nach aktuellem Fahrplan dargestellten Anschlussbeziehungen. Im Sinne des Fahrgastes ist dabei die Gesamtreisezeit bei bestmöglicher Sicherung des Anschlusses unter Berücksichtigung der örtlichen Gegebenheiten zu minimieren. Bei Veränderungen der Fahrplanlagen von

Schienenverkehrsmitteln sind die bestehenden Anschlüsse der zu- oder abbringenden Buslinien unter Beachtung der Anforderungen des Nahverkehrsplans an die Verbindungsqualität (Kap. 3.3.4.4) anzupassen.

2.2 Besonderheiten im Schulverkehr

Der ÖDA wird mit der Anforderung verbunden sein, zur Befriedigung der Nachfrage im Schulverkehr zusätzliche Fahrten durchzuführen, wenn dies aus Kapazitätsgründen erforderlich ist. Je nach Bedarf sind hierzu Verstärkerfahrten auf der gesamten Linie oder einem Linienabschnitt oder den regulären Takt verdichtende Verstärkerfahrten auf Linienabschnitten in bestimmten Zeiträumen durchzuführen. Das derzeitige Angebot ist im E-Wagen-Plan dargestellt
www.landkreishildesheim.de/E-Wagenplan

Die bisherigen Abfahrtszeiten zu schulrelevanten Zeiten wurden unter Berücksichtigung der Schulanfangs- und endzeiten in Abstimmung mit dem Träger der Schülerbeförderung festgelegt; künftige Veränderungen bedürfen ebenfalls der gegenseitigen Abstimmung.

2.3 Bedarfs- und Freizeitverkehre

Die unter 1 genannten Bedarfsverkehre sind Bestandteil des zu erbringenden Verkehrsangebotes. Zur Schließung von Angebotslücken zur Erfüllung der Mindestbedienstandards des jeweils gültigen Nahverkehrsplans ist die Einrichtung weiterer Bedarfsverkehre sowie ergänzender On-Demand-Verkehre in Abstimmung mit dem Aufgabenträger vorzusehen.

Im Sinne der Weiterentwicklung des Freizeit- und Tourismusangebotes wird der ÖDA mit der Anforderung verbunden sein, in Abstimmung mit dem Aufgabenträger auf geeigneten Relationen die Möglichkeit einer Fahrradmitnahme (Anhänger, Träger) zu relevanten Zeiten vorzusehen. Hierzu ist auch die Einrichtung zusätzlicher Freizeitlinien möglich.

3. Qualitative Anforderungen an die Leistung

3.1 Fahrzeuge

3.1.1 Allgemeine Anforderungen

Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets in verkehrssicherem Zustand befinden und haben während ihres Betriebes den gesetzlichen Bestimmungen der Straßenverkehrszulassungsordnung, des Personenbeförderungsgesetzes und der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrtunternehmen im Personenverkehr sowie sonstigen einschlägigen Rechtsvorschriften und den Unfallverhütungsvorschriften zu entsprechen.

Die Kapazität muss für das jeweilige Fahrgastaufkommen hinreichend sein.

Es sind Fahrzeuge mit angemessener Motorleistung entsprechend den topographischen und betrieblichen Gegebenheiten sowie den Fahrplanvorgaben einzusetzen.

Die Fahrzeugwerbung darf nicht gegen die allgemein anerkannten Normen von Moral und Ethik verstoßen. Die Außenwerbung darf die Orientierungsmöglichkeiten und das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste nicht wesentlich beeinträchtigen.

3.1.2 Sauberkeit

Die kundenrelevanten Einrichtungen am und im Fahrzeug sind frei von groben Verschmutzungen sowie funktionsfähig und nutzbar zu halten. Die Fahrzeuge haben einen sauberen Eindruck zu hinterlassen.

3.1.3 Alter

Das Alter der eingesetzten Fahrzeuge soll kontinuierlich verringert werden. Es gelten die Bestimmungen der jeweils gültigen Nahverkehrspläne.

3.1.4 Barrierefreiheit

Bei Neuanschaffung von Fahrzeugen ist die EU-Richtlinie 2001/85/EG zu beachten.

Alle eingesetzten Busse müssen über Niederflurtechnik mit ausklappbaren Rampen für Rollstuhlfahrer als Einstiegshilfe sowie Sitzplätze in ausreichender Anzahl für in der Mobilität eingeschränkte Personen verfügen. Darüber hinaus müssen alle Busse über Sondernutzungsflächen, von mind. 900*1300 mm, für Rollstühle und Kinderwagen verfügen. Neufahrzeuge mit einer Erstzulassung ab 01.01.2024 müssen über die Möglichkeit der Mitnahme von E Scooter verfügen.

Ausnahmen sind in Abstimmung mit dem Aufgabenträger zulässig bei im bedarfsorientierten Verkehr eingesetzten PKW/Taxen sowie bei Verstärkerfahrten.

3.1.5 Fahrgastinformation

Die Fahrgastinformationen innen (optisch/akustisch) und außen (optisch) sollen durch TFT-Monitore (innen) bzw. elektrische Matrixanzeigen (außen) erfolgen. Der Zielerreichungsgrad beträgt optisch innen 50 % und akustisch innen 100 % sowie 100 % optisch außen. Bei Neubeschaffungen sind alle Anforderungen zu 100 % zu erfüllen. Inhalte zukünftiger Nahverkehrspläne bezüglich der Fahrgastinformation sind entsprechend zu berücksichtigen.

3.1.6 Umweltstandards

Der ÖDA wird mit der Anforderung verbunden sein, dass für alle eingesetzten Fahrzeuge ab dem 31.12.2028 mindestens die Abgasnorm Euro VI gilt. Maximal 20% der in Summe eingesetzten Fahrzeuge darf bis zum 31.12.2028 die Abgasnorm Euro V haben. Fahrzeuge mit niedriger Abgasnorm als Euro V dürfen nicht mehr eingesetzt werden.

Der ÖDA wird Regelungen enthalten, wonach sich die Anforderungen an die Umweltstandards der einzusetzenden Fahrzeuge (insbesondere hinsichtlich der Antriebstechnik) ändern können. Es ist davon auszugehen, dass die Anforderungen über diejenigen der derzeit gültigen Clean Vehicle Directive hinausgehen werden und dass eine sukzessive Umstellung des Fahrzeugparks vorzunehmen ist, die über die Laufzeit des ÖDA hinausgeht.

3.1.7 Technische Ausstattung

Fahrzeugseitige Systeme zur Beeinflussung von Lichtsignalanlagen (LSA) sind vorzuhalten. Für die Bereitstellung der Infrastruktur sind die jeweiligen Kommunen zuständig.

Die im Linienverkehr eingesetzten Busse müssen mit elektronischen Fahrscheindruckern, Entwerten und digitalen Sprechfunk ausgerüstet sein.

Bis zum Ende der Genehmigungslaufzeit müssen mindestens 50% der eingesetzten Linienbusse mit einer Videoschutzanlage zur Fahrgastsicherheit ausgerüstet sein.

Busse die für den Nachtsbuseinsatz vorgesehen werden müssen mit Videoschutzanlagen ausgerüstet sein.

Alle Fahrzeuge mit Erstzulassung ab 01.01.2024 müssen mit einer Klimaanlage für den Fahrgastraum ausgestattet sein. Darüber hinaus müssen alle Fahrzeuge im Zuge von Ersatzbeschaffungen (Gebrauchtfahrzeuge) ebenfalls mit einer Klimaanlage für den Fahrgastraum ausgestattet sein.

Vorgenannte Anforderungen gilt nicht für Fahrzeuge im bedarfsorientierten Verkehr sowie bei Kleinbussen.

3.2 Fahrgastinformation/Service

Der Fahrgast wird vor und während der Reise mit Informationen für die Fahrt im Regel- sowie im Störfall versorgt.

Die Elemente der Fahrgastinformation sind für alle Fahrgäste und potentiellen Kunden verständlich, vollständig, schnell zugänglich und aktuell.

3.2.1 Haltestellen

Die Haltestellen sind mit Masten, Beschilderung (insbesondere Haltestellenname, Liniennummer, Logo des Verkehrsunternehmens) sowie Aushangfahrplänen, Liniennetzplänen, Umgebungs- und Haltestellenübersichtsplänen gemäß den Vorgaben des jeweils gültigen Nahverkehrsplans auszustatten. Das Verkehrsunternehmen hat für die regelmäßige Reinigung und Instandhaltung der Beschilderung und der Informationsmedien zu sorgen.

3.2.2 Printmedien

Das Verkehrsunternehmen wirkt darauf hin, dass die Informationen über sein Verkehrsangebot in den jeweiligen Printmedien korrekt und vollständig abgebildet werden.

Hierbei handelt es sich u.a. um die Darstellung in Fahrplanbüchern und linienbezogenen Fahrplänen sowie spezielle Broschüren (z.B. für mobilitäts-eingeschränkte Personen). Eine Weiterentwicklung der jeweiligen Medien und eine Anpassung an die Markterfordernisse erfolgt in Abstimmung mit dem Aufgabenträger.

3.2.3 Onlinekommunikation

Das Verkehrsunternehmen bietet einen Internetauftritt an. Im Rahmen des Internetauftrittes des Verkehrsunternehmens wird deutlich auf das Leistungsangebot der Buslinien hingewiesen. Fahrplan- und Tarifinformationen werden in den Internetauftritt integriert. Über planbare Änderungen (z.B. Fahrplanveränderungen, Baustellen) wird über den Internetauftritt innerhalb angemessener Reaktionszeit nach Kenntnis informiert.

Eine elektronische Fahrplanauskunft inklusive einer Echtzeitfahrplanauskunft ist im Internetauftritt enthalten.

Das Verkehrsunternehmen bietet eine App an. Die App ist mit den Grundfunktionen Fahrplanauskunft, Online-Tickets, Online-Reservierung bedarfsgesteuerter Verkehre, Haltestellen-Echtzeitinformationen, aktuelle ROSA Meldungen, Liniennetzpläne (PDF), FAQ für ROSA Themen, Kontakt zu ROSA ausgestattet.

3.2.3 Mobilitätszentrale

Das Verkehrsunternehmen betreibt in Zusammenarbeit mit dem Betreiber des Liniennetzes der Stadt Hildesheim und den Aufgabenträgern eine Mobilitätszentrale in eigenen Räumlichkeiten im Hauptbahnhof Hildesheim mit mindestens einer Außenstelle in der Stadt Alfeld.

Die Mobilitätszentrale soll eine umfassende Serviceeinrichtung sein, die Informationen und Dienstleistungen rund um die Mobilität vor Ort im Landkreis anbietet und verkehrsmittelübergreifend bündelt, um auch ein flächendeckendes und übersichtliches Mobilitätsangebot zu geben. Sie sollte die Anlaufstelle für alle Angelegenheiten rund um das Thema Mobilität für Bürger*innen sowie Verkehrsanbieter innerhalb im gesamten Landkreis sein.

Die Kernanforderungen beinhalten die Beratung aller Belange der Fahrplan- und Tarifinformation per Telefon (Kundenhotline), E-Mail sowie persönlich und den Vertrieb von ROSA, GVH, Niedersachsentarif, BB DB Fernverkehr. Die Wochenöffnungszeit beträgt mindestens 65 Stunde in sieben Tagen.

Zum weiteren Aufgabenbereich gehören Carsharing, Fahrradverleih sowie die Beratung zu weiteren Mobilitätsthemen vor Ort. Von einer Weiterentwicklung des Angebotes ist auszugehen.

3.2.4 Gezieltes Linien- und Produktmarketing

Vom Betreiber sind Marketingmaßnahmen zu erarbeiten, die den Regionalverkehr sowie den ROSA Tarifverbund und dessen Produkte bewerben.

Vom Betreiber wird in Abstimmung mit dem Aufgabenträger für einzelne Linien ein gezieltes Produktmarketing entwickelt. Hierbei werden jeweils besondere Merkmale (z.B. Ausstattung, Takt, erreichbare Ziele, Barrierefreiheit ...) besonders herausgestellt und zielgruppenspezifisch vermarktet.

3.3 Fahrpersonal und Sozialstandards

Vom Verkehrsunternehmen dürfen grundsätzlich nur umfassend ausgebildete und geschulte Fahrer eingesetzt werden.

Die nachfolgend definierten Anforderungen sind zu gewährleisten:

- Alle gesetzlichen Anforderungen, insbesondere Anforderungen gemäß PBefG, BO Kraft, StVO, StVZO, StVG.
- Erfüllung aller erforderlichen Qualifikationen zum Führen von Omnibussen im Linienverkehr.
- Das Fahrpersonal muss für den Fahrscheinverkauf, für die Haltestellendurchsagen bei Ausfall der digitalen Haltestellenansage, für die Erteilung von Auskünften, für die Kommunikation mit der Betriebsleitstelle sowie bei Konfliktsituationen der deutschen Sprache mächtig sein.
- Fahrer haben gegenüber den Fahrgästen ein höfliches, serviceorientiertes und in Konfliktsituationen deeskalierend wirkendes Verhalten zu zeigen.
- Das Fahrpersonal hat sich einer besonderen Verantwortung für Kinder und Jugendliche bewusst zu sein. Hier im Besonderen muss das eingesetzte Personal im Notfall auch als Ansprechpartner zur Verfügung stehen.
- Erforderlich sind weiterhin umfassende Kenntnisse des örtlichen Verkehrsnetzes und –gebietes, der Anschlussverbindungen und aller anzuwendenden Tarife. Darüber hinaus sollen allgemeine Ortskenntnisse vorhanden sein.
- Zu gewährleisten ist ein gepflegtes Erscheinungsbild der mit Kundenkontakt tätigen Mitarbeiter.
- Das Fahrpersonal hat besondere Rücksichtnahme auf mobilitätseingeschränkte Fahrgäste zu nehmen. Personen mit Mobilitätseinschränkungen, wie Rollstuhlfahrer, Personen mit Rollator sowie Personen mit Kinderwagen sind beim Ein- und Ausstieg nötigenfalls zu unterstützen.
Dem Fahrpersonal müssen die wichtigsten Verhaltensregeln im Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen bekannt sein und von ihnen angewendet werden.
- Einhaltung des Fahrplanes, insbesondere kein zu frühes Abfahren von Haltestellen.

Sozialstandards /Tariftreue

Gemäß Art. 4 Abs. 5 VO (EG) Nr. 1370/2007 wird der ÖDA mit der Anforderung verbunden sein, dass das Verkehrsunternehmen seinen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern bei der Ausführung der Leistung ein Entgelt zahlt, das mindestens dem in Niedersachsen für diese Leistung in einem der einschlägigen und

repräsentativen mit einer tariffähigen Gewerkschaft vereinbarten Tarifverträge im Sinne von § 5 Absatz 4 Niedersächsisches Tariftreue- und Vergabegesetz vorgesehenen Entgelt unter den dort jeweils vorgesehenen Bedingungen entspricht, und während der Ausführungslaufzeit Änderungen nachvollzieht.

3.4 Verkehrsdurchführung

3.4.1 Betriebshof und Betriebsleitstelle

Das Verkehrsunternehmen hat einen Betriebshof im Landkreis Hildesheim zu unterhalten.

Das Verkehrsunternehmen hat weiterhin eine Betriebsleitstelle mit ausreichender Entscheidungskompetenz zur Gewährleistung eines störungsfreien Betriebes und einer permanenten Kommunikation einzurichten und zu betreiben. Diese Leitstelle muss eine lückenlose Kommunikation mit den eingesetzten Fahrzeugen sicherstellen. Im Verkehrsgebiet ist ein Betriebsleiter nach § 4 BOKraft oder eine Person mit vergleichbaren Fach-, Entscheidungs- und Handlungskompetenzen bestellt.

Es sind folgende weitere Anforderungen zu erfüllen:

- Steuerung und Durchführung eines ordnungsgemäßen Fahrbetriebes (mit einer Software zur Standortverfolgung),
- Entscheidungen zur Anschlusssicherung im Verspätungsfall,
- Planung und Umsetzung von Maßnahmen bei Abweichungen vom Regelfahrplan,
- Steuerung und Durchführung der Verkehrsüberwachung (mobile Verkehrsaufsicht),
- Sicherstellung aktueller Fahrgastinformation bei Störungen etc.,
- Einrichtung / Verlegung von Haltestellen bei Umleitungen,
- Koordination von Verkehren bei Sonderveranstaltungen / Baumaßnahmen einschließlich notwendiger Abstimmungen mit Polizei, Ordnungsamt bzw. sonstigen Ämtern,
- Fundsachenmanagement und -ausgabe,
- AST- / ALT-Management (mit einer Software zur Disposition von bedarfsgesteuerten Verkehren)

Die Leitstellenmitarbeiter müssen die deutsche Sprache in Wort und Schrift mit „fachkundigen Sprachkenntnissen“ sicher beherrschen und über umfassende Kenntnisse zur Bedienung des Kommunikationssystems verfügen. Die Mitarbeiter müssen weiterhin fundierte Betriebs- und Netzkenntnisse besitzen.

3.4.2 Umleitungsfahrpläne

Das Verkehrsunternehmen ist dazu verpflichtet, den Verkehrsbetrieb auf den konzessionierten Linienwegen aufrecht zu erhalten. Sollte der Regelbetrieb aufgrund von Streckensperrungen, Baustellen, Veranstaltungen o.ä. nicht oder nur unter Abweichung vom konzessionierten Linienweg und veröffentlichtem Fahrplan möglich sein, hat das Verkehrsunternehmen dafür Sorge zu tragen, seine Kunden möglichst umfassend und zeitgerecht zu informieren. Diese Information umfasst folgende Punkte:

- > Presse-/Medieninformation
- > Störinformationen auf EFA.de veranlassen
- > Information auf Webseite des Verkehrsunternehmens
- > Informationen durch Servicestellen
- > Informationen an der Haltestelle
- > Information durch Fahr- und ggf. weiteres Servicepersonal
- > Information durch Haltestellenansagen ab einer Baustellenlänge von 14 Tagen

Sollte der Linienverkehr frühzeitig absehbar für einen Zeitraum von über 14 Tagen durch Störungen (Abweichungen von Fahrplan und Linienweg) beeinträchtigt sein, sollte das Verkehrsunternehmen zudem sicherstellen, dass eine entsprechende Datenversorgung über die Datendrehscheibe gewährleistet ist und entsprechende Umleitungsfahrpläne in den o.g. Auskunftssystemen hinterlegt sind.

3.5 Schulungen

Vom Verkehrsunternehmen sind regelmäßige zielgruppenspezifische Schulungsangebote für

- Schüler,
- Senioren,
- Mobilitätseingeschränkte

anzubieten und durchzuführen.

3.6. Qualitätsmanagement/Berichtswesen

3.6.1 Beschwerdemanagement

Die Annahme und Bearbeitung von Kundenresonanzen (Beschwerden und Hinweisen der Fahrgäste) liegt im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens, welche hierfür ein eigenes Beschwerdemanagement vor Ort vorzuhalten haben. Im Beschwerdemanagement sind von dem Verkehrsunternehmen die nachfolgend definierten Leistungen zu erbringen.

- Für die Annahme von Kundenresonanzen sind die dafür eingesetzten Personale verantwortlich
- Als Kundenresonanzen sind alle eingehenden schriftlichen, telefonischen und mündlichen Beschwerden und Hinweise aufzunehmen.
- Die eingegangenen und aufgenommenen Beschwerden und Hinweise sind EDV gestützt in der Aufnahme und Bearbeitung zu dokumentieren.

- Stellungnahmen zu allen Kundenbeschwerden, sind innerhalb von zwei Wochen zu bearbeiten und zu beantworten.

3.6.2 Berichtswesen und Qualitätskontrolle

Der ÖDA wird Regelungen enthalten, nach denen der Betreiber dem Aufgabenträger gegenüber zur Berichterstattung verpflichtet ist.

Von dem Betreiber ist dem Aufgabenträger insbesondere regelmäßig ein Qualitätsbericht zu erstellen und vorzulegen. Dieser hat zu beinhalten:

- Leistungsdaten und weitere Angaben gemäß Anforderungen § 7c Abs. 2 NNVG, ggf. weitere Daten und Informationen im Kontext mit der Veröffentlichungspflicht der „Behörde“ nach Artikel 7 Abs. 1 der EU-VO 1370/2007,
- Entwicklung Fahrgastnachfrage,
- Entwicklung Fahrzeugbestand und Umweltstandards,
- Angaben zu Pünktlichkeit und ausgefallenen Fahrten.

Die Erhebungsverfahren sowie die genauen Inhalte und Fristen der Berichte werden im Einzelnen mit dem Landkreis Hildesheim zuvor abgestimmt.

4. Tarife, Beförderungsentgelte und Beförderungsbedingungen

Der ÖDA wird mit der Anforderung verbunden sein, die Tarife des ROSA Tarifverbundes in ihrer jeweils gültigen Fassung anzuwenden. Die geltenden Tarifbestimmungen können unter folgender Internetadresse abgerufen werden: www.rosa-hildesheim.de. Es handelt sich dabei um Anforderungen zur Anwendung verbundener Beförderungstarife und -bedingungen im Sinne von § 13 Abs. 2a Satz 5 PBefG.

Mit der Anwendung des ROSA Tarifs verbunden ist die Verpflichtung zur Teilnahme an der Einnahmearbeit im ROSA Tarifverbund.

Als zukünftige Tarifangebote sind im ROSA Tarifverbund derzeit das Jobticket, ein bezuschusstes Schülerticket bzw. ein 25€-Schülerticket sowie das Mieterticket in Planung. Sobald diese Tarifangebote zur Anwendung kommen, zählen auch sie zu den mit dem ÖDA verbundenen Anforderungen. Von einer Weiterentwicklung des Ticket-Sortiments im ROSA Tarifverbund darüber hinaus ist auszugehen; auch diese wird jeweils im ÖDA nachvollzogen und somit zu einer mit dem ÖDA verbundenen Anforderung.

Ferner sind die jeweils geltenden Beförderungsbedingungen des ROSA Tarifverbundes anzuwenden. Diese stehen unter www.rosa-hildesheim.de zum Download bereit.

Weiterhin gelten der Niedersachsentarif im Sinne der Anschlussmobilität sowie das Niedersachsenticket

Darüber hinaus finden auf ausbrechenden Linien die Tarife der Verbände Süd-Niedersachsen und Region Braunschweig Anwendung.

5. Vertrieb

5.1 Mobiler Verkauf

In den Fahrzeugen ist das gesamte Sortiment des Rosa Tarifverbundes mit Ausnahme der Abos zu verkaufen. Zusätzlich ist der Niedersachsentarif im Sinne der Anschlussmobilität im Bartarif, Niedersachsenticket sowie der VRB- und der VSN-Tarif zu verkaufen.

5.2 Stationärer Verkauf

Das Verkehrsunternehmen vertreibt in der Mobilitätszentrale sowie in min. fünf weiteren Vorverkaufsstellen im Landkreis Hildesheim das gesamte Fahrscheinsortiment des ROSA Tarifverbundes.

5.3 Elektronische Fahrkarten

Das Verkehrsunternehmen hat Fahrkarten im Rahmen von Handytickets, Chipkarten, Abos mit Chipkarten und weiteren papierlosen Ticketformen anzubieten. Die unternehmensübergreifende Interoperabilität der elektronischen Fahrkarten ist dabei sicherzustellen.

5.4 Aboverwaltung

Das Verkehrsunternehmen hat eine Aboverwaltung vorzuhalten, mit der Abos mit Chipkarten angeboten werden.

6. Weitergabe von Fahrplandaten und Echtzeitinformation

6.1.1 Solldaten

Das Verkehrsunternehmen liefert seine Solldaten direkt und kostenlos an HannIT oder den VBN für die Connect Fahrplanauskunft GmbH (connect).

Im Gegenzug erhält das Verkehrsunternehmen ein Verwendungsrecht und den Zugang zu den Solldaten der zuliefernden Partner im connect-Zusammenschluss. Die Daten werden dem Verkehrsunternehmen zum Zweck der Fahrgastinformation über ein standardisiertes Format kostenfrei zur Verfügung gestellt, sofern er dies anfordert.

Ggf. benötigte Informationen zur Datenübertragung sind bei connect zu erfragen:

Connect Fahrplanauskunft GmbH
Hildesheimer Straße 25
30169 Hannover
www.connect-fahrplanauskunft.de

6.1.2 Textmeldungen

Im Regelfall sind neben numerischen Daten (Ankunfts- und Abfahrtsdaten) auch begleitende Informationen für den Fahrgast erforderlich.

Hierzu stellt das Verkehrsunternehmen für das Informations-system „ICS“ der Elektronischen Fahrplanauskunft (EFA) oder das System HIM des VBN Textmeldungen zur Verfügung. Die Eingaben erfolgen über das entsprechende System. Genauere Informationen hierzu erhält das Verkehrsunternehmen bei

HannIT AÖR
Hildesheimer Straße 47
30169 Hannover
www.hannit.de.

Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH (VBN)
Am Wall 165-167
28195 Bremen
www.vbn.de

6.1.3 Echtzeitdaten

Das Verkehrsunternehmen betreibt eine Einrichtung zur permanenten Positionserfassung der Fahrzeuge per GPS oder gleichwertiger Technik auf und führt mit den damit erzeugten Daten einen Soll-Ist-Abgleich des Fahrplans durch. Der Soll-Ist-Abgleich der Fahrplandaten kann alternativ im Fahrzeug oder in einer zentralen Stelle durchgeführt werden

Die o.g. Daten werden an die zentrale Datendrehscheibe ZDD für Niedersachsen und Bremen geliefert. Die Austauschformate gemäß VDV 453/454 mit den Diensten AUS, DFI und ANS müssen unterstützt werden.

6.1.4 Datenweitergabe, Datenaustausch

Das Verkehrsunternehmen erklärt sich bereit, dass zum Zwecke der Fahrgastinformation die Solldaten an alle Partner in Connect weitergegeben werden. Darüber hinaus können die Solldaten auch als OpenData Dritten zur Verfügung gestellt werden.

Das Verkehrsunternehmen gewährleistet, dass seine Fahrplandaten (Soll- und Echtzeit- Fahrplandaten) zur Weitergabe an die „Durchgängige Elektronische Fahrplaninformation“ DELFI e.V. kostenlos zur Verfügung gestellt werden.

Zulässig ist die Weitergabe von Soll- und Echtzeitfahrplandaten auch aufgrund konkreter Verbindungs- oder Ortsanfragen (OpenService).

Ein zwischen dem Landkreis Hildesheim und dem VBN geschlossener Vertrag regelt die Mitnutzung der zentralen Datendrehscheibe (ZDD) des VBN. Dies beinhaltet u.a. die Abgabe, die Aufnahme, das Management und die Verwendung der Reisedateninformationen in Echtzeit sowie die Bereitstellung der ZDD und die Nutzungsrechte der Vertragsparteien.