



ANHANG 1 ZUM ÖDA - LEISTUNGSBESCHREIBUNG UND QUALITÄT

Anhang 1

zum Öffentlichen Dienstleistungsauftrag über die gemeinwirtschaftliche Verpflichtung zur Durchführung der Leistungen im Straßenpersonennahverkehr (StPNV) im Linienbündel „UH-Südost“ des Unstrut-Hainich-Kreises vom 14.05.2019

Fassung der 1. Änderung vom 24.06.2020

des

Unstrut-Hainich-Kreises

(als zuständige Behörde /
Auftraggeber StPNV)

an

Salza-Tours König OHG

(als Auftragnehmer und
Verkehrsunternehmen)

Leistungsbeschreibung und Qualitätsvorgaben

Inhaltsübersicht		<u>Seite</u>
1	Gegenstand und Regelungsbedarf	2 von 14
2	Umfang und Zusammensetzung des Leistungsangebots	2 von 14
3	Quantitative Bedienungsstandards	5 von 14
3.1	Netzkategorisierung und Verbindungshäufigkeiten	5 von 14
3.2	Vorgaben zur Mindesterschließung der Siedlungseinheiten	6 von 14
3.3	Festlegungen für die Schülerbeförderung	7 von 14
3.4	Vorgaben zur Mindestbedienung für Stadtverkehre	7 von 14
3.5	Festlegungen zur Gestaltung der Angebotsverknüpfungen	8 von 14
4	Qualitätsstandards und Qualitätssicherung	9 von 14
4.1	Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit, Anschlussicherung	9 von 14
4.2	Zustand und Ausstattung der Haltestellen	9 von 14
4.3	Personal	10 von 14
4.4	Sicherheit und Sauberkeit, Ausstattung und Alter der Fahrzeuge	10 von 14
4.5	Fahrgastinformation, Vertrieb und Kundenservice, Marketing	12 von 14
4.6	Störungs- und Beschwerdemanagement	13 von 14
5	Voraussetzungen für die Auftragsdurchführungskontrolle	14 von 14



ANHANG 1 ZUM ÖDA - LEISTUNGSBESCHREIBUNG UND QUALITÄT

1 Gegenstand und Regelungsbedarf

Gegenstand ist die Durchführung konventioneller Linienverkehre mit Omnibussen, Kleinbussen und Pkw sowie die Sicherstellung flexibler öffentlicher Bedienungsangebote im Gebiet des Unstrut-Hainich-Kreises auf der Grundlage der Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007, des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen, des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG), des Thüringer Gesetzes über den öffentlichen Personennahverkehr (ThürÖPNVG) sowie des jeweils geltenden Nahverkehrsplanes des Landkreises. Das Linienverkehrsangebot soll permanent weiter optimiert und weiter durch flexible Verkehrsangebote ergänzt werden. Zum Leistungsgegenstand gehören Aufgaben des operativen ÖPNV-Managements und damit in unmittelbarem Zusammenhang stehender Organisationsleistungen zur Mobilitätssicherung.

Inhaltlicher Gegenstand der Beschreibung des Verkehrsangebots ist die Darstellung der Anforderungen und Vorstellungen der zuständigen Behörde an die von dem Verkehrsunternehmen inhaltlich, räumlich und zeitlich zu erbringende Verkehrsleistung. Dargestellt wird alles, was die zu vereinbarende Leistung charakterisiert und ihre vereinbarungsgemäße Durchführung kontrollierbar macht.

Hauptbestandteile sind:

- Umfang und die Zusammensetzung des Leistungsangebots (quantitative Angebotsdefinition)
- Güte der Leistungsdurchführung (Qualitätsstandards)
- Voraussetzungen für die Auftragsdurchführungskontrolle.

2 Umfang und Zusammensetzung des Leistungsangebotes

Das abzudeckende Leistungsangebot umfasst den Stadtlinienverkehr in Bad Langensalza (2 Linien) und Regionallinienverkehre in südöstlichen Teilen des Unstrut-Hainich-Kreises (5 Linien), als konventionellen Linienverkehr sowie flexible Bedienangebote in einem Gesamtumfang laut Anhang 2 (gegenwärtiger Stand 2018 ca. 438.000 Nutzkilometer) je vollständiges Auftragsjahr.

Alle Leistungen befinden sich in Aufgabenträgerschaft des Unstrut-Hainich-Kreises.

Vergabe und Durchführung erfolgen für einen Zeitraum von 10 Jahren ab dem 01.12.2019.

Grundlage der vereinbarten Verkehrsbedienung ist das derzeit bestehende Liniennetz und Verkehrsangebot. Dabei wird dem Verkehrsunternehmen die Möglichkeit eingeräumt, unter Sicherung der Grundversorgung und Einhaltung der vorgegebenen Mindestbedienungsstandards entsprechend dem Nahverkehrsplan und in Abstimmung mit dem Aufgabenträger Linienführungen und Fahrpläne so zu gestalten, dass diese der Nachfrage besser angepasst, Fahrgäste gewonnen und/oder Optimierungspotenziale erschlossen werden können.

Das Verkehrsunternehmen erbringt im Rahmen dieses Dienstleistungsauftrages Leistungen des öffentlichen Straßenpersonennahverkehrs mit gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen auf folgenden Linien, die entsprechend § 9 Abs. 2 Personenbeförderungsgesetz (PBefG) i.V.m. dem Nahverkehrsplan des Unstrut-Hainich-Kreises Abschnitt 7.3.1 als Bediengebiet „UH-Südost“ gebün-



ANHANG 1 ZUM ÖDA - LEISTUNGSBESCHREIBUNG UND QUALITÄT

delt sind, wobei im Rahmen der Auftragslaufzeit gebotene Linien- und Fahrplanänderungen mit umfasst sind:

Tabelle 1 Linien im Linienbündel „UH-Südost“, Stand: ab 2019

Linie	Linienverlauf	Leistung (Fpl-km/a)
A	Gewerbegebiet - Friederikentherme - Wiebeckplatz - Bahnhof - Rosengarten	469.000
B	EKZ Tonnaer Straße - Lindenbühl - Wiebeckplatz - Jahnplatz - Kirchplatz	
730	Bad Langensalza - Grumbach - Wiegleben - Aschara	
735	Bad Langensalza - Großvargula - Herbsleben	
736	Bad Langensalza - Burgtonna - Aschara	
737	Bad Langensalza - Illeben - Aschara	
738	Bad Langensalza - Nägelstedt - Gräfentonna	

Die Leistungsumfänge können in bestimmtem Umfang von den Angaben im geltenden Nahverkehrsplan des Aufgabenträgers abweichen. Diese Abweichungen sind zulässig und beruhen auf Aktualisierungen der entsprechenden Anforderungen.

Das Gesamtvolumen des Leistungsangebotes soll etwa konstant gehalten werden. Der Anteil angebotener bedarfsabhängiger Leistungen laut Anhang 2 Tabelle 1 Spalte 4 kann moderat erhöht werden, darf aber in keinem Auftragsjahr einen Anteil von 10,0 % der angebotenen Gesamtleistung laut Anhang 2 Tabelle 1 Spalte 2 überschreiten, soweit dies nicht vom Aufgabenträger ausdrücklich verlangt wird. Rufbusse dürfen nur in genehmigungsfähiger Form betrieben werden.

Definitive Erläuterungen zu den Betriebsformen:

- *Leistungen im konventionellen Linienverkehr:*
Alle angebotenen Leistungen nach Fahrplan, ohne dass Fahrgäste eine Bedarfsanmeldung abgeben müssen, weder für eine ganze Fahrt, einen Teil einer Fahrt oder eine Abweichung vom Regellinienweg. Die Durchführung kann mit Bussen, Kleinbussen oder Pkw erfolgen. Die Verkehre sind nach PBefG genehmigungsfähig.
- *Leistungen in flexibler Bedienung:*
Alle angebotenen Leistungen in bedarfsabhängiger Bedienung.
- *Leistungen in bedarfsabhängiger Bedienung:*
Alle angebotenen Leistungen, die nur nach Bedarfsanmeldung durchgeführt werden. Dabei kann es sich um ganze Linien, ganze Fahrten, Teile von Fahrten, Abweichungen von einem Regellinienweg sowie Angebote im Korridor- oder Flächenbetrieb handeln. Die Durchführung kann mit Bussen, Kleinbussen oder Pkw erfolgen.

Leistungen in flexibler und bedarfsabhängiger (auch bedarfsgesteuerter) Bedienung sind begrifflich gleichbedeutend. Inwieweit diese Verkehre nach PBefG genehmigungsfähig sind, ist gegenwärtig in Frage gestellt. Die zuständige Behörde geht davon aus, dass bei Linienweg- und Haltestellenbindung gene-



ANHANG 1 ZUM ÖDA - LEISTUNGSBESCHREIBUNG UND QUALITÄT

rell Genehmigungsfähigkeit gegeben ist. Bei flächenhaften Angeboten ist dies fraglich - soweit,.... öffentliche Verkehrsinteressen entgegenstehen“ (§ 2 Abs. 6 und 7 PBefG).

➤ *Leistungen in alternativer Bedienung:*

Alle angebotenen Leistungen in Angebotsformen außerhalb des ÖPNV oder Mischformen des ÖPNV, wie Kombibus oder Mitnahmesystemen. Die Verkehre sind nicht nach PBefG genehmigungsfähig. Alternative Angebotsleistungen sind im Rahmen dieses Auftrags zunächst nicht vorgesehen.

Sofern keine abweichende Regelung mit dem Auftraggeber getroffen wird, hat der Auftragnehmer in jedem Auftragsjahr mindestens 85 % der Leistungen (gemessen am Auftragswert) selbst zu erbringen. Nicht mehr als 15 % der Leistungen dürfen an Unterauftragnehmer vergeben werden. Dabei sind wettbewerbliche Vergabeverfahren anzuwenden.

Unabhängig von der vorgegebenen Leistungsstrukturierung ist das Unternehmen aufgefordert, eigene Ideen zur weiteren Optimierung des Verkehrsangebots zu entwickeln oder Vorschläge entwickeln zu lassen. Dabei geht es sowohl um neue Angebotsideen, organisatorische und betriebstechnologische Aspekte als auch um eine stärkere Durchsetzung integrativer Elemente in der Angebotsplanung, wie

- die Entwicklung von Angeboten zur Erreichbarkeit von Zielen des Freizeitverkehrs,
- die Abstimmung der Angebote zwischen Bus und Bahn,
- die Abstimmung der Angebote zwischen STK auf der einen Seite und Verkehrsunternehmen mit benachbarten Bedienungsgebieten auf der anderen Seite,
- die Verteilung und die Organisation der Durchführung der Verkehrsleistungen (Fahrzeug- und Personaleinsatzplanung, abgestimmte Wagenumläufe) zwischen den vorstehend genannten Unternehmen,
- Ergänzungen oder teilweisen Ersatz konventioneller durch flexible Verkehrsangebote,
- eine Optimierung der Verknüpfungen zwischen den Verkehrssystemen, einschl. P+R, B+R.

Zum Zweck der Weiterentwicklung des Verkehrsangebotes und der Sicherung der Wirtschaftlichkeit ist der Betreiber im Rahmen der betriebswirtschaftlichen Zumutbarkeit als ein Kriterium der Eigenschaft für die Durchführung der Leistungen zur technologischen und organisatorischen Flexibilität verpflichtet.

Neben der Durchführung der eigentlichen Personenverkehrsleistung erfüllt der Betreiber damit in unmittelbarem Zusammenhang stehende Organisations- und Managementleistungen, insbesondere:

- Aufgaben der Weiterentwicklung des Leistungsangebotes, im Zusammenwirken mit dem Aufgabenträger,
- Fahrplankoordinierung mit benachbarten Unternehmen und Aufgabenträgern,
- Zusammenwirken im Zweckverband Nahverkehr Nordthüringen (NVN), insbesondere an der Herausgabe einer einheitlichen, nutzerfreundlichen und umfassend verfügbaren Fahrgastinformation,
- Aufgaben der Angebotsvermarktung,
- Mitwirkung bei der Fortschreibung des kommunalen Nahverkehrsplanes,
- Erfüllung der Berichtspflichten bei der Beantragung der Finanzhilfen und weiterer Fördermittel des Freistaats Thüringen,
- Vergabe und Kontrolle von Unterauftragnehmerleistungen.



ANHANG 1 ZUM ÖDA - LEISTUNGSBESCHREIBUNG UND QUALITÄT

3 Quantitative Bedienungsstandards

Als Mindestanforderung der Bedienung gelten die im Nahverkehrsplan des Unstrut-Hainich-Kreises formulierten verkehrspolitischen Zielstellungen und Leitlinien der Angebotsgestaltung sowie die Festlegungen über Mindestbedienungsstandards im ÖPNV.

Neben den vorgegebenen Mindestangebotsleistungen werden im Nahverkehrsplan Vorgaben für

- die Mindestbedienung entsprechend der Kategorisierung der Bedienungsrelationen,
- für die Erschließung der Siedlungseinheiten mit dem ÖPNV und deren Verbindung mit Zentralen Orten nach ihrer Einwohnerzahl,
- die Bedienung im Schülerverkehr,
- für Verbindungs- und Erschließungsfunktionen in den Stadtverkehren sowie
- die Verknüpfung zwischen ÖPNV-Angeboten

gemacht.

3.1 Netzkategorisierung und Verbindungshäufigkeiten

Die Kategorisierung und die Vorgaben für Verbindungshäufigkeiten im Regionalverkehr sind im Nahverkehrsplan des Landkreises, Abschnitte 4.3.1 und 4.3.2, festgelegt.

Einzelne Hauptverbindungs- und Verbindungsrelationen des Hauptnetzes sind im Landkreis bereits als landesbedeutsame Linien mit besonderen Bedienungsanforderungen ausgewiesen. Davon sind die Linien der Bündel „UH-Südost“ bisher nur mittelbar betroffen.

Während der Laufzeit des ÖDA können weitere landesbedeutsame Buslinien hinzukommen, die - soweit zutreffend - gemäß den im ÖDA festgelegten Leistungsanpassungsmechanismen nach Bedarf Möglichkeit in die Leistungsplanung des Unternehmens aufzunehmen sind.

Tabelle 2 Kategorisierung der Bedienungsrelationen

Ebene	Relationskategorie	Verkehrsträger
Hauptnetz = Verbindungsnetz	Hauptverbindungsrelationen	SPNV, StPNV
	Verbindungsrelationen	StPNV
Ergänzungsnetz = Erschließungsnetz	Flächenerschließungs- und Zubringerrelationen mit hohem Fahrgastaufkommen	StPNV
	Sonstige Flächenerschließungs- und Zubringerrelationen	
	Schülerverkehrsrelationen	
	Rufbus-Korridore / Rufbus-Räume	
	Stadtverkehre	



ANHANG 1 ZUM ÖDA - LEISTUNGSBESCHREIBUNG UND QUALITÄT

Tabelle 4-2 des Nahverkehrsplanes zeigt die Zuordnung der Relationen im regionalen Hauptnetz. Keine dieser Relationen betrifft Linien im Bündel „UH-Südost“.

3.2 Vorgaben zur Mindesterschließung der Siedlungseinheiten

Entsprechend Abschnitt 4.3.3 des Nahverkehrsplans sind alle Siedlungseinheiten¹ mit wenigstens 100 Einwohnern sowie Gewerbegebiete mit wenigstens 100 Arbeitsplätzen zu erschließen, wobei mindestens 80 % der Einwohner bzw. Beschäftigten im Einzugsbereich des ÖPNV (SPNV und/oder StPNV) wohnen bzw. arbeiten sollen. Die Vorgaben gelten für die Häufigkeit der Erschließung und die Verbindung mit einem Grundzentrum, einem Mittelzentrum und der Kreisstadt entsprechend deren Einordnung in Einwohnergrößenklassen und berücksichtigen auch die zulässigen Reisezeiten.

Zwischen der Ankunft der Hinfahrt und Abfahrt der Rückfahrt im Zentralen Ort muss ausreichend Zeit für Erledigungen vorgesehen werden. Daher ist grundsätzlich eine minimale Aufenthaltsdauer von 120 Minuten vorzusehen.

Zusätzlich wird die Einhaltung folgender Reisezeitvorgabe (aus Fahrzeit sowie ggf. Umsteige- und Umsteigewartezeit) je Richtung festgelegt:

Richtung Grundzentrum = 30 min; Mittelzentrum = 45 min;
Kreisstadt = 90 min; Oberzentrum = 120 min

In Sonderfällen, z. B. bei Ringverkehren, kann auch die Summe aus Hin- und Rückfahrt für die Bewertung der Reisezeitvorgaben herangezogen werden.

Das Unternehmen hat bei einer Überlagerung von Bedienungsgebieten in Abstimmung mit benachbarten Unternehmen seinen Beitrag zur Erfüllung der Vorgaben zu leisten.

Außerdem gilt generell das Kriterium der wirtschaftlichen Verhältnismäßigkeit, so dass z. B. aufgrund der verkehrsgeografischen Bedingungen auch Ausnahmeregelungen möglich sind, die allerdings zwischen dem Aufgabenträger und dem Verkehrsunternehmen abzustimmen sind.

Es wird immer die Verbindung zu dem am besten mit dem ÖPNV erreichbaren Ort der jeweiligen Kategorie bewertet, gleichgültig ob dieser innerhalb oder außerhalb des Kreisgebietes liegt oder ob eine Siedlungseinheit diesem Zentralen Ort raumordnerisch oder verwaltungsstrukturell zugeordnet ist. Unkonventionelle Verkehrsangebote werden dabei grundsätzlich gleichrangig bewertet.

¹ Definition „Siedlungseinheiten“:

Räumlich voneinander abgegrenzte Einheiten der Siedlungsstruktur mit zusammenhängender Wohn- und/oder gewerblicher Bebauung und eigenen Bedingungen der Verkehrserschließung. Keine Kategorie der Verwaltungsgliederung. In Bezug auf Städte oder Großgemeinden mit Stadt- oder Ortsverkehren kann es sich dabei um Kernstädte, räumlich getrennte Stadt-, Orts- oder Gemeindeteile, Siedlungen im Außenbereich o. ä. handeln.



ANHANG 1 ZUM ÖDA - LEISTUNGSBESCHREIBUNG UND QUALITÄT

Tabelle 3 **Vorgaben für die Erreichbarkeit Zentraler Orte (Montag bis Freitag)**

Einwohnerzahl der Siedlungseinheit	Größenklasse	Vorgaben für die Erreichbarkeit Zentraler Orte, Montag bis Freitag (Mindestanzahl Fahrtenpaare)		
		Grundzentrum (GZ)	Mittelzentrum (MZ)	Kreisstadt (KS, OZ)
4.500 und darüber	VII	selbst GZ	10	8
3.000 bis unter 4.500	VI	selbst GZ	10	6
2.000 bis unter 3.000	V	6	8	4
1.000 bis unter 2.000	IV	4	6	2
500 bis unter 1.000	III	2	3	1
200 bis unter 500	II	2	2	2 x wöchentlich
100 bis unter 200	I	1	1	1 x wöchentlich

3.3 Vorgaben für die Schülerbeförderung

Abschnitt 4.3.4 des Nahverkehrsplanes des Unstrut-Hainich-Kreises regelt die Vorgaben für die Schülerbeförderung entsprechend der kreislichen Satzung und dem Thüringer Schulfinanzierungsgesetz (ThürSchFG). Unter festgelegten Voraussetzungen besteht ein Beförderungsanspruch mit öffentlichen Verkehrsmitteln für den regulären Schulweg zur nächstgelegenen Schule der entsprechenden Schulform, wenn dieser nach Altersstufen gestaffelt 2,0 km bis Klasse 4 bzw. 3,0 km ab Klasse 5 für die einfache Schulwegstrecke überschreitet.

Weitergehende Festlegungen zur Beförderungsqualität (zulässige Schulwegzeiten, Wartezeiten vor und nach dem Unterricht, Umstiege) werden nicht getroffen. Für die Gestaltung der Schülerverkehre sollen die Richtwerte für Wartezeiten von maximal 60 min. Anwendung finden. Zudem sollten für Schulen der Sekundarstufe in Abhängigkeit zu den Unterrichtsendzeiten mindestens 2 Rückfahrten angeboten werden.

3.4 Vorgaben zur Mindestbedienung für Stadtverkehre

Die Bedienungsstandards für Stadtverkehre gelten für die Städte Mühlhausen und Bad Langensalza. Grundsätzlich kann die Bedienung im Stadtverkehr auch durch einstrahlende Regionallinien erfolgen und in jedem Falle unterstützt werden. Taktabweichungen sind bei alternierender Bedienung oder Überlagerung mehrerer Linien nur insoweit zulässig, dass sich die Anzahl angebotener Fahrtmöglichkeiten dadurch nicht verringert. Als Richtwert gilt hier die Hälfte der regulären Taktzeit als max. Verschiebung.

Trotz rückläufiger Wirtschaftlichkeit soll aufgrund der Bedeutung dieses Angebots für die beiden Städte und einer verbesserten Perspektive nichts Grundsätzliches an den bestehenden Vorgaben geändert werden:



ANHANG 1 ZUM ÖDA - LEISTUNGSBESCHREIBUNG UND QUALITÄT

Bad Langensalza

Allgemeine Vorgaben

- Taktverkehr für Kernstadt und kernstadtnahe Bereiche
- 60-min-Grundtakt
- nachfrageabhängige Verdichtung auf 30-min-Takt

Festlegung der Verkehrszeiten

- Mo - Freitag 05:30 - 18:30 Uhr (Schul- und Ferientage)
- keine spezifischen Vorgaben für Samstage, kein Angebot an Sonn- und Feiertagen.

3.5 Festlegungen zur Gestaltung der Angebotsverknüpfungen

Die Vorgaben für Angebotsverknüpfungen an den kategorisierten Verknüpfungspunkten sind in Abschnitt 4.3.6 des Nahverkehrsplans geregelt.

Die generelle Forderung des Nahverkehrsplanes für die angegebenen Verknüpfungspunkte besteht in der Wahrung von Anschlüssen zu bzw. von den Zügen und Bussen des Regional- und Stadtverkehrs in der tageszeitlich wechselnden Lastrichtung.

Die Umsteigezeiten sollen sich an der Übergangszeit für Menschen mit Mobilitätsbehinderungen, einer Zeitreserve für Fahrplanabweichungen und einer zusätzlichen zumutbaren Wartezeit orientieren. Daraus ergibt sich ein optimaler Zeitrahmen von bis zu 15 Minuten.

Nachstehende Tabelle gilt bündelübergreifend.

Tabelle 4 Kategorisierte Verknüpfungspunkte (VP)

Typ	Hauptverknüpfungspunkte	Weitere Verknüpfungspunkte	Wichtige Umsteigepunkte
Bus <> Bahn	<ul style="list-style-type: none"> • Mühlhausen, Bf • Bad Langensalza, Bf 	<ul style="list-style-type: none"> • Gräfentonna, Bf (Lk Gotha) • Dollstädt, Bf (Lk Gotha) 	<ul style="list-style-type: none"> • Großengottern, Bf
Bus <> Bus	<ul style="list-style-type: none"> • Mühlhausen, ZOB • Mühlhausen, Bf • Bad Langensalza, ZOB 	<ul style="list-style-type: none"> • Bad Tennstedt • Oberdorla • Schlotheim • Lengenfeld unterm Stein, Schule+Viadukt 	<ul style="list-style-type: none"> • Struth

Darüber hinaus ist im Abschnitt 4.4 des Nahverkehrsplans ein Maßnahmenplan zur Weiterentwicklung des quantitativen ÖPNV-Angebotes festgelegt. Das Unternehmen ist verpflichtet, seinen Beitrag bei der Umsetzung der für sein Linienbündel vorgesehenen Maßnahmen zu leisten.



ANHANG 1 ZUM ÖDA - LEISTUNGSBESCHREIBUNG UND QUALITÄT

4 Qualitätsstandards und Qualitätssicherung

Neben der Verfügbarkeit des Leistungsangebots ist die Qualität der Leistungsdurchführung entscheidend für dessen Akzeptanz bei den Fahrgästen und damit letztlich auch der Effizienz und Zukunftsfähigkeit der Leistungsdurchführung. Die entsprechenden Vorgaben sind in den Abschnitten 5.1 und 5.2 des Nahverkehrsplans festgelegt.

Alle nachstehend festgelegten Qualitätsanforderungen schließen ausdrücklich auch vergebene Unterauftragnehmerleistungen und die dabei eingesetzten Fahrzeuge und Personale ein.

4.1 Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit, Anschlussicherung

Zuverlässigkeit wird mit dem Faktor Ausfallquote (Orientierung: <1,5 %) bestimmt. Die Ausfallquote ist der Anteil der nicht durchgeführten Fahrplanleistung an der planmäßigen Fahrplanleistung (jeweils in Fahrplan-km). Eine Fahrt gilt als ausgefallen, wenn sie gar nicht, um mehr als 30 min. verspätet oder um mehr als 2 min. zu früh durchgeführt wird.

Pünktlichkeit wird mit dem Faktor Verspätungsquote (Orientierung: <5,0 %) bestimmt. Die Verspätungsquote ist der Anteil der gegenüber der fahrplanmäßigen Ankunftszeit um mindestens 5 min., jedoch weniger als 30 min. verspäteten Fahrtankünfte. Unpünktlichkeit im Sinne von zu früher Abfahrt (um mehr als 2 min.) gilt als ausgefallene Leistung (siehe vorstehend).

Die Vorgaben gelten nicht für die letzte Haltestelle bei einer danach aussetzenden Fahrt, wenn an der vorletzten Haltestelle kein Fahrgast im Fahrzeug ist oder zusteigt.

Anschlussicherung: Der Nahverkehrsplan gibt die kategorisierten Verknüpfungspunkte Bahn-Bus und Bus-Bus sowie die Umsteigezeiten vor. Ein Anschluss gilt als gewährleistet, wenn der vorgesehene Übergang - auch unter Anwendung Anschluss sichernder Maßnahmen - möglich ist.

4.2 Zustand und Ausstattung der Haltestellen

Die Ausstattung der Haltestellen umfasst als vorgegebene Grundausstattung Haltestellenmast und -schild nach den Vorschriften der BOKraft und des StVG (mit Bezeichnung, Liniennummern, Verkehrsunternehmen) sowie Fahrplaninformation. Das Verkehrsunternehmen hat eine konstruktive Zusammenarbeit mit den Kommunen zu suchen, die als Straßenbaulastträger Pflege und Reinigung der Haltestellen zu organisieren haben.

Das Unternehmen hat innerhalb der ersten 12 Monate der Auftragslaufzeit eine Erfassung nach Haltepositionen (Masten) und Kategorisierung der durch das Unternehmen bedienten Haltestellen nach der Funktionalität und den Ausstattungsmerkmalen gemäß Tabelle 5-1 des Nahverkehrsplanes, ergänzt durch die Merkmale zur Barrierefreiheit gemäß Abschnitt 5.1 Buchstabe F des Nahverkehrsplanes, sowie nach der Fahrgastfrequentierung der Haltestellen durchzuführen und laufend zu aktualisieren. Erfassung und Kategorisierung sind in einem Haltestellenkataster zusammenzustellen und dem Aufgabenträger erstmals bis zum 31.01.2021 und danach einmal jährlich aktualisiert zu übergeben.

Das Haltestellenkataster ist Grundlage für die Aufstellung einer Prioritätenrangfolge für den barrierefreien Haltestellenausbau. Die Prioritätenrangfolge werden die Vertragspartner gemeinsam aufstellen, fortschreiben und mit den Kommunen abstimmen.



ANHANG 1 ZUM ÖDA - LEISTUNGSBESCHREIBUNG UND QUALITÄT

4.3 Personal

Die grundlegenden fachlichen Anforderungen an das Fahrpersonal ergeben sich aus den Bestimmungen der Verordnung über die Zulassung von Personen zum Straßenverkehr (Fahrerlaubnisverordnung - FeV) und der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft).

Über die Erfüllung der gesetzlich vorgeschriebenen Fahrerweiterbildung laut Berufskraftfahrer-Qualifikations-Gesetz (BKrfQG) hinaus ist jährlich eine Schulung zu Orts-, Verkehrs- und Tarifenkenntnissen durchzuführen.

Das Unternehmen sorgt dafür, dass das Personal mit Kundenkontakt durch Auswahl und entsprechende Aus- und Weiterbildung über die Voraussetzungen verfügt, um folgende Anforderungen der fachlichen und persönlichen Eignung erfüllen zu können:

- Kundenfreundlichkeit und geschulte Sachkompetenz,
- hohe Leistungsbereitschaft, im Besonderen bei der Unterstützung mobilitätsbeeinträchtigter Personen,
- Auskunftsfähigkeit zu Fahrplänen, Beförderungstarifen, Fahrausweiserwerb,
- Ortskenntnis im Einsatzgebiet,
- Beherrschung der deutschen Sprache in Wort und Schrift,
- kundenorientierte, besonnene Handlungsweise auch in Konfliktsituationen,
- Beherrschung von Kommunikations- und sonstigen Hilfsmitteln,
- gepflegtes äußeres Erscheinungsbild, einschl. einer Dienstkleidung.

4.4 Sicherheit und Sauberkeit, Ausstattung und Alter der Fahrzeuge

Die Mindestanforderungen an die Fahrzeuge im Linienverkehr, an die Sicherheit von Fahrgästen, an das Fahrpersonal und an die Umweltqualität sind gesetzlich festgelegt. Die im Betrieb befindlichen Fahrzeuge müssen zwingend den geltenden deutschen Standards entsprechen, für die Personenbeförderung zugelassen sein und entsprechend den geltenden Bestimmungen nachweislich gewartet werden. Die Fahrzeuge sollen umweltfreundlich und geräuscharm sein, einen sparsamen Energieverbrauch haben, ein möglichst ruckfreies Beschleunigen und Bremsen gewährleisten und den topographischen Anforderungen entsprechen. Alle zugelassenen Fahrzeuge müssen die zum Zeitpunkt ihrer Erstzulassung, bei Neufahrzeugen ab 2020 die zum Zeitpunkt ihrer Bestellung geltende Höchstnorm der Abgaswerte für die jeweilige Antriebsart erfüllen. Werden Gebrauchtfahrzeuge zugeführt, müssen diese mindestens die Euro-6-Abgasnorm oder EEV-Standard erfüllen.

Umwelttechnische Vorgaben

Der Unstrut-Hainich-Kreis beabsichtigt, in Wahrnehmung seiner Aufgabenträgerzuständigkeit für den Straßenpersonennahverkehr, beginnend im Linienbündel „UH-Südost“ eine schrittweise Umstellung auf emissionsfreie öffentliche Mobilität zu erreichen.

Der Landkreis unterstützt den eingeleiteten Prozess einer schrittweisen Umstellung der Busflotte im Stadtverkehr und im Regionalverkehr des Linienbündels auf emissionsarme, vorzugsweise elektrische Antriebssysteme durch Aufnahme in den ÖDA mit dem Betreiberunternehmen und verfolgt damit das Ziel, einen wirksamen Beitrag zum Klimaschutz, zur Verbesserung der Luftqualität und zum Lärmschutz zu leisten.



ANHANG 1 ZUM ÖDA - LEISTUNGSBESCHREIBUNG UND QUALITÄT

Die zuständige Behörde prüft und gewährleistet vor der Umsetzung einer Beschaffungsmaßnahme, dass

- die Maßnahme, unter Inanspruchnahme von Fördermitteln, in der Gesamtheit von betrieblichen und Umweltaspekten wirtschaftlich ist sowie technische Mindestanforderungen, insbesondere Mindestreichweiten für einen wirtschaftlichen Betrieb, erfüllt werden,
- die für den Betrieb benötigte Elektroenergie aus erneuerbaren Energiequellen erzeugt wird. Gleiches gilt bei einem möglichen Betrieb von Fahrzeugen mit wasserstoffbasiertem Antrieb auch auf die Herstellung des Wasserstoffs.

Auf der generellen Grundlage einer vorliegenden Untersuchung, erstellt von EBF Dresden und Fraunhofer Institut für Verkehrsinfrastruktur Dresden „Konzept für eine städteübergreifende Einführung von elektrisch angetriebenen Linienbussen in Thüringen“ und nachstehend genannter fallbezogener, konkreter Machbarkeitsuntersuchung soll in einem nächsten Schritt nach dem Einsatz von Elektrobussen auf den Stadtlinien A und B in Bad Langensalza sukzessive auch geeignete Regionallinienverkehre auf den Betrieb mit Elektrobussen umgestellt werden. Für die Maßnahme liegt eine entsprechende Machbarkeitsstudie „Einsatz von Elektrobussen im ländlichen Raum unter Nutzung regenerativer Energie (Solarstrom)“, Euro AG, Oktober 2018, vor, die als adäquate Bewertungsgrundlage dient. Der Elektrobuseinsatz erfolgt nach Einschätzung der Machbarkeitsuntersuchung auf den Regionallinien 730, 735, 736, 737 und 738.

Dem leistungsdurchführenden Verkehrsunternehmen wird aufgetragen, für die Umsetzung der Maßnahme das Förderprogramm „Elektrobussysteme“ der Thüringer Aufbaubank (TAB) in Anspruch zu nehmen und durch entsprechende Fördermittelnutzung eine wirtschaftliche Umsetzung zu gewährleisten. Die gewährte Zuwendung ist ausschließlich zweckgebunden zu verwenden.

Die Barrierefreiheit der Fahrzeuge ist entsprechend den gesetzlichen Vorschriften und entsprechend den Regelungen des Nahverkehrsplanes des Unstrut-Hainich-Kreises zu gewährleisten. Im Stadtlinienverkehr sind ab Betriebsaufnahme im Regelbetrieb ausschließlich barrierefreie Fahrzeuge einzusetzen. Im Regionallinienverkehr gilt, dass ab dem 01.01.2020 mindestens 85 %, ab dem 01.01.2022 mindestens 90 % und ab dem 01.01.2025 mindestens 95 % der regelmäßig eingesetzten Fahrzeuge barrierefrei sein müssen. Ausnahmen sind zulässig auf Linien, bei denen dies aus verkehrstechnischen Gründen ungerechtfertigt risikobehaftet wäre. Bei der Beschaffung von Fahrzeugen mit emissionsfreiem Antrieb, bei denen eine besondere Zuwendung in Anspruch genommen wird, müssen ausschließlich barrierefrei sein. Barrierefrei sind alle Fahrzeuge in Niederflur- oder LowEntry-Bauart oder ausgestattet mit einem Hublift, die über eine hinreichend große Sondernutzungsfläche für Rollstühle und Kinderwagen (150 x 150 cm), erreichbar über eine ausreichend breite Tür (90 cm) sowie kontrastreiche Haltegriffe und Haltewunschtaster verfügen. Unterstützend wirken Rampen und/oder eine Kneelingfunktion.

Weitere Einzelanforderungen sind in Abschnitt 5.1 des Nahverkehrsplanes geregelt, darunter ein zulässiges Höchstalter ab Erstzulassung der eingesetzten Linienbusse von in der Regel

15 Jahren und einer Laufleistung von maximal 750 Tkm im Regionallinienverkehr und

12 Jahren und einer Laufleistung von maximal 600 Tkm im Stadtlinienverkehr

und die geforderten Merkmale zur eingesetzten Abfertigungstechnik und zur Fahrzeugkennzeichnung. Abweichungen von der Alters- und Laufleistungsvorgabe sind nur zulässig im Rahmen von maximal 10 % der jährlichen Fahrplanleistung, was gegenüber dem Aufgabenträger gesondert nachgewiesen werden muss.



ANHANG 1 ZUM ÖDA - LEISTUNGSBESCHREIBUNG UND QUALITÄT

Die Sauberkeit der Fahrzeuge bei Dienstbeginn ist sicherzustellen. Dazu gehören eine den Witterungsbedingungen entsprechende saubere Karosserie, ein sicher betretbarer Ein- und Ausstiegsbereich sowie den Witterungsbedingungen entsprechend saubere Scheiben. Im Innenbereich ist ein sauberes Erscheinungsbild zu gewährleisten. Beschädigungen sind in angemessener Zeit zu beseitigen. Sollte ein Fahrzeug während der Fahrt übermäßig verschmutzt werden, so ist es schnellstmöglich auszutauschen.

4.5 Fahrgastinformation, Vertrieb und Kundenservice, Marketing

Es gelten die Vorgaben und Orientierungen laut Abschnitt 5.3 des Nahverkehrsplanes. Dabei ist von der bündelübergreifenden Festlegung im Nahverkehrsplan der regionale Bezug auf das Bündel UH-Südost und die Obliegenheiten des Betreiberunternehmens zu schließen.

- Das Unternehmen ist verpflichtet, dafür zu sorgen, dass für den Kunden eine rechtzeitige, vollständige und qualitätsgerechte Informationsbereitstellung gewährleistet ist. Im Rahmen der zentralen Fahrplanauskunft wird eine einheitliche, verkehrsträger- und betreiberunabhängige **Fahrplaninformation** gewährleistet. Zur Erstellung der zentralen Fahrplaninformation hat das Unternehmen rechtzeitig und anforderungsgerecht die erforderlichen Grunddaten bereitzustellen. Darüber hinaus gewährleistet das Unternehmen, dass es für jeden Kunden möglich ist, auf unkomplizierte Weise Fahrplaninformationen zu erhalten. Dazu gehören insbesondere die Veröffentlichung der Fahrpläne auf den Internetseiten des Unternehmens, das Vorhalten aktueller Fahrplanaushänge an allen Haltestellen und die zentrale telefonische Fahrplanauskunft, die Tarifauskunft und weiteren Kundendienstleistungen mit hinreichenden Erreichbarkeitszeiten.
- Teilnahme des Unternehmens am System der Thüringer Datendrehscheibe.
- Im Rahmen der Nutzung eines Rechnergestützten Betriebsleitsystems (RBL) sind weitere Möglichkeiten der **Anschlusssicherung** und der gezielten Fahrgastinformation (insbesondere an den Verknüpfungspunkten) zu erschließen.
- Das Unternehmen betreibt eine **Betriebsleitstelle** mit angemessenen Betriebszeiten oder beteiligt sich an einer solchen im Gebiet des Unstrut-Hainich- und Kyffhäuserkreises, in der auch die Einsatzdisposition von Rufbussen erfolgt.
- Das Unternehmen soll zunächst an den Hauptverknüpfungspunkten und danach an den als weitere wichtige Verknüpfungspunkte kategorisierten Haltestellen der Kategorien A und B sowie in Ausnahmefällen C1 eine **dynamische Fahrgastinformation** (DFI) an entsprechenden stationären Anlagen nach Bewertung der Machbarkeit und Finanzierbarkeit sicherstellen und dafür die Datenversorgung perspektivisch auch in Echtzeit (Istdaten statt „nur“ Solldaten) über das RBL gewährleisten.

Kategorie A

- Bad Langensalza, ZOB²
- Bad Langensalza, Bahnhof²

Kategorie B

–

² In Kooperation mit dem Betreiber des Linienbündels „UH-Mitte Regional“



ANHANG 1 ZUM ÖDA - LEISTUNGSBESCHREIBUNG UND QUALITÄT

- Weiterhin hat das Unternehmen ständig daran zu arbeiten, die **Kundeninformation** weiter zu verbessern. So ist im Zuge der Fuhrparkerneuerung neben der akustischen Haltestellenansage auch eine visuelle Haltestellenanzeige in den Fahrzeugen vorzusehen, die für ortsfremde Fahrgäste, insbesondere aber für Menschen mit sensorischen Funktionseinschränkungen wichtige Orientierungshilfen bilden (bisensorische Information - Zwei-Sinne-Prinzip).
- Die Bemühungen um eine zunehmend **barrierefreie Fahrgastinformation** beziehen sich auf die Einhaltung bestimmter Gestaltungsmerkmale (Schriftgrößen, Kontraste, Anbringungshöhe, Darstellung von Reiseketten) an Haltestellen, in den Fahrzeugen und in den Informationsmedien. Abweichungen wegen Platzmangel sind möglich.
- Vielfältige **Möglichkeiten des Fahrausweiserwerbs**, ggf. in Kombination mit einer Kundenberatung, sind ein wesentliches Kriterium zur Senkung der Zugangsschwelle zum ÖPNV und damit ein Faktor der Fahrgastakzeptanz. Grundsätzlich ist die Möglichkeit des Fahrausweiserwerbs beim Fahrer zu gewährleisten. Über die Nutzung von elektronischen Fahrscheindruckern durch die Fahrer ist das gesamte Fahrscheinsortiment, mit Ausnahme von Jahreskarten, anzubieten. Beim Verkauf über Agenturen müssen diese über bedarfsorientierte Öffnungszeiten verfügen und mit geschultem Personal besetzt sein.
- Der Unstrut-Hainich-Kreis und das Verkehrsunternehmen unterstützen die Realisierung und ggf. die Erprobung neuer Formen des Fahrausweiserwerbs und Fahrausweisarten, z. B. über das Internet oder Mobiltelefone sowie e-ticketing.

4.6 Störungs- und Beschwerdemanagement

Ein wesentliches Element der Sicherung des Betriebsablaufs, wie auch der Kundenbetreuung ist ein funktionierendes Störungs- und Beschwerdemanagement. Der Betreiber hat unter Beachtung der technischen und personellen Möglichkeiten - ggf. im Zusammenwirken mit benachbarten Unternehmen - adäquate Systeme vorzuhalten und ständig weiterzuentwickeln.

Das Störungs- und Beschwerdemanagement ist als Bestandteil eines betrieblichen Qualitätsmanagements durchzuführen.

- Das Verkehrsunternehmen hat - soweit sein Auftragsumfang nachhaltig mehr als 0,3 Mio. Fahrplan-km pro Jahr beträgt (was hier zutreffend ist) - ein Rechnergestütztes Betriebsleitsystem (RBL) mit Integration aller regelmäßig eingesetzten Fahrzeuge zu unterhalten oder sich an einem solchen zu beteiligen. Die Umsetzung ist dem Aufgabenträger spätestens ein Jahr nach Betriebsaufnahme nachzuweisen. Mittels RBL werden u. a. realisiert:
die Datenversorgung der Anlagen für die dynamische Fahrgastinformation (DFI-Anlagen), die Informationsbereitstellung für den Fahrer zur Anschlussicherung, die Fahrzeugortung/-verfolgung und Pünktlichkeitskontrolle, die Ansteuerung von Lichtsignalanlagen zur Fahrzeugumlaufbeschleunigung (insbesondere im Stadtbereich), die entsprechenden Statistikfunktionen, die Datenversorgung der Thüringer Datendrehscheibe (über eine geeignete Schnittstelle) und für die digitale bisensorische Haltestellenankündigung im Fahrzeug (letzteres ist technisch auch anders möglich).
- Die Berücksichtigung von Hinweisen und Kritiken der Fahrgäste, der Vertreter von Kundengruppen sowie des Aufgabenträgers sind als wesentliches Mittel zur Bestimmung und Beein-



ANHANG 1 ZUM ÖDA - LEISTUNGSBESCHREIBUNG UND QUALITÄT

flussung der Kundenzufriedenheit sowie als Anhaltspunkte für angebotsplanerische Veränderungen zu nutzen.

Der Betreiber führt jährlich auf mindestens einer Linie eine Kundenzufriedenheitsanalyse durch, wertet diese aus und stellt die Ergebnisse dem Aufgabenträger zur Verfügung.

- Eingegangene Hinweise und Kritiken, einschl. der mündlich über das Fahr- und Servicepersonal an das Unternehmen gelangten Beschwerden und Reklamationen, sowie die Reaktion des Unternehmens werden durch dieses in einer Datenbank erfasst, systematisiert, ausgewertet und vierteljährlich sowie in einer Jahresübersicht (Journal) zusammengestellt und dem Aufgabenträger bis zum 30. Kalendertag nach Ablauf eines Quartals bzw. 3 Monate nach Jahresablauf übergeben.
- Bei gehäuften Kritiken zu einem bestimmten Thema ist der Aufgabenträger zusätzlich auch abweichend von diesem Rhythmus zu unterrichten.
- Bei der Darstellung der Angaben bzw. Ergebnisse ist mindestens folgende Gruppierung anzuwenden:

Beschwerden Form der Beschwerde (z. B. schriftlich, mündlich, über Presse)

Gegenstand der Beschwerde (z. B. Fahrtausfall, Unpünktlichkeit (zu früh/zu spät und um wie viele Minuten), verpasster Anschluss, Tarif, Unfreundlichkeit, Unsauberkeit usw.)

Räumliche Zuordnung (Linie, Abschnitt, Haltestelle)

Bewertung und vorgesehene Gegenmaßnahmen.

Störungen Art der Störung (z. B. Fahrzeugdefekt, Fahrerausfall, Witterung usw.)

(Nicht vom Verkehrsunternehmen zu vertreten sind extreme Witterungsverhältnisse, Unfälle, kurzfristige Baustellen (ohne Baustellenfahrplan), das Abwarten von Anschlüssen mit anderen öffentlichen Verkehrsmitteln.)

Auswirkung und Folgewirkungen

Speziell: Ausfall- und Verspätungsquoten mit räumlichen Zuordnungen (Linien, Abschnitte, Haltestellen)

Bewertung und vorgesehene Gegenmaßnahmen

5 Voraussetzungen für die Auftragsdurchführungskontrolle

Die Kontrolle der quantitativen und qualitativen Auftragsdurchführung erfolgt im Wesentlichen über die im öffentlichen Dienstleistungsauftrag vereinbarte Übergabe statistischer Daten und Berichte durch das Verkehrsunternehmen an den Unstrut-Hainich-Kreis. Das Unternehmen hat diese Angaben fristgerecht und in hoher Qualität und Aussagefähigkeit bereitzustellen.

Daraus resultierende Feststellungen zur Vollständigkeit der Leistungserbringung, zur Unter- oder Überschreitung von Qualitätsvorgaben führen zur Umsetzung der im Anhang 2 des ÖDA festgelegten Bonus-/Malus-Regelungen.