

# Auszüge aus der Leistungsbeschreibung

## Linienbündel Lippe I

„Bielefeld – Oerlinghausen – Leopoldshöhe – Bad Salzuflen – Lage“

## Kreis Lippe

### - Qualitätsmerkmale -

#### Fahrzeuge

##### Sicherheit

- (1) Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets in verkehrssicherem Zustand befinden. Die Fahrzeuge haben während ihres Betriebes den gesetzlichen Bestimmungen der Straßenverkehrs-Zulassungs-Ordnung (StVZO), des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) und der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrtunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) sowie sonstigen einschlägigen Rechtsvorschriften und den Unfallverhütungsvorschriften zu entsprechen. Die vorgeschriebene Sicherheitsausstattung muss stets funktionsfähig und gekennzeichnet sein.
- (2) Während der Wintermonate November, Dezember, Januar, Februar und März sind Winterreifen mit „Alpine Schneeflocke“-Kennzeichnung aufzuziehen<sup>1</sup>. Auf der Lenkachse genügen Ganzjahresreifen. Sollten es die Witterungsverhältnisse angezeigt erscheinen lassen (verfrühter Wintereinbruch, langer Winter), sind auch schon vor bzw. noch nach den genannten Zeiten Winterreifen anzuwenden. Das Hauptprofil der Reifen (zu bestimmen nach § 36, Abs. 2 StVZO) muss während der genannten Wintermonate eine Tiefe von mindestens 5,0 mm, in den restlichen Monaten von mindestens 3,0 mm aufweisen. Werden die für die Bereifung aufgestellten Vorgaben nicht erfüllt, wirken pauschalisierte Minderungen nach **Anlage 2.0**.
- (3) Die passende Auswahl von Fahrzeugen mit geeigneter Motorisierung und Getriebeauslegung ist unternehmerische Aufgabe und steht allein in der Verantwortung des Auftragnehmers. Die passende Auswahl von Fahrzeugen mit geeigneter Motorisierung und Getriebeauslegung ist unternehmerische Aufgabe und steht allein in der Verantwortung des Auftragnehmers. Eine hinreichende Beschäftigung mit den gegebenen topografischen, klimatischen und betrieblichen Gegebenheiten sowie den Fahrplanvorgaben wird den Bietern daher unbedingt nahegelegt.

##### Fahrzeuggrößen

- (1) Es müssen die in den ausgeschriebenen Fahrplänen angegebenen Mindest-Fahrzeuggrößen eingesetzt werden. Der Einsatz größerer Fahrzeuge als der in den Fahrplänen in **Anlage 1.1** vorgegebenen Fahrzeuggröße ist grundsätzlich zulässig. Für die verschiedenen Fahrzeuggrößen gelten die in **Anlage 2.0** zu den Fahrzeuggrößen und Fahrzeugkategorien festgelegten Mindestanforderungen bzgl. Größe, Sitz- und Fahrgastkapazität.
- (2) Die notwendigen Kapazitäten (Sitz- und Fahrgastplätze) dürfen auch durch den Einsatz von Verstärkerwagen erbracht werden.

---

<sup>1</sup> Es werden auch Bereifungen mit abweichender oder ohne Kennzeichnung akzeptiert, wenn für diese gleichwertige Wintereigenschaften belegt werden.

- (3) Von den Vorgaben zur Anzahl „Fahrgastplätze“ insgesamt kann im Einzelfall auf eigene Verantwortung des Verkehrsunternehmens nach unten abgewichen werden, sofern sichergestellt ist, dass – insbesondere in den Spitzenzeiten des Schülerverkehrs – dennoch alle Fahrgäste mit der betreffenden Fahrt befördert werden können und keine Fahrgäste zurück gelassen werden müssen. Die vorgegebene Mindestsitzplatzzahl darf jedoch auch dann nicht unterschritten werden. Sofern das Verkehrsunternehmen von dieser Möglichkeit der Abweichung von den Festlegungen Gebrauch machen möchte, muss er dies gegenüber den Aufgabenträger im Bedarfsfalle (bspw. wegen Kundennachfragen oder Anfragen seitens Schulen, Eltern usw.) darlegen und begründen.

## Fahrzeugkategorien

- (1) Je nach Einsatzfeld werden für die verschiedenen Linien / Linienfahrten differenzierte Fahrzeuganforderungen aufgestellt.

Fahrzeug-kategorie	Fahrzeuggröße	Bustyp
A	Kleinbus Solobus	KB A
B	Solobus Gelenkbus	B GB

- (2) Die unterschiedlichen verbindlichen Mindestanforderungen an die Ausstattung der Fahrzeuge der verschiedenen Fahrzeugkategorien sind in **Anlage 2.0** festgelegt.
- (3) Für alle im gegenständlichen Verkehr eingesetzten Fahrzeuge (ausgenommen nur übergangsweise gem. Kap. 1.4 eingesetzte Fahrzeuge) sind **binnen 3 Monaten** zudem die **Gestaltungsanforderungen** nach **Anlage 2.3** (Lackierung/Beklebung „Lippe mobil“) zu erfüllen. Näheres ist **Anlage 2.3** zu entnehmen.

## Korrektur Fahrzeugsinsatz

- (1) Das Unternehmen hat im Rahmen seiner Einsatz- und Wagenumlaufplanung sicher zu stellen, dass die Fahrzeuge hinsichtlich Kategorie und Größe entsprechend den kursbezogenen Festlegungen in den Fahrplänen in **Anlage 1.1** eingesetzt werden.
- (2) Die in **Anlage 2.0** für den jeweilige Fahrzeug-Kategorie festgelegten technischen Einrichtungen müssen stets funktionsfähig und betriebsbereit sein; Störungen sind unverzüglich zu beseitigen.
- (3) Die zum Einsatz auf den vertragsgegenständlichen Linien vorgesehenen Fahrzeuge sind dem Aufgabenträger mittels Formblatt nach **Anlage 2.2** (Fahrzeugdatenblatt) spätestens 4 Wochen nach Betriebsbeginn mitzuteilen. Während der Vertragslaufzeit sind dem Aufgabenträger Veränderungen des eingesetzten Fuhrparks unverzüglich anzuzeigen. Für neu eingesetzte Fahrzeuge ist ein neues Fahrzeugdatenblatt vorzulegen, der Abgang von Fahrzeugen ist formlos mitzuteilen.
- (4) Der Aufgabenträger hat ein Prüfrecht und kann die Einhaltung der Fahrzeuganforderungen an die Fahrzeuge durch Erhebungen kontrollieren. Die Nichteinhaltung der Fahrzeuganforderungen führt zu pauschalieren Minderungen nach **Anlage 2.0**.
- (5) Wird beim Fahrzeugsinsatz gegen die kursbezogenen Festlegungen in den Fahrplänen in **Anlage 1.1** verstoßen, so werden in den folgenden Fällen nachstehende Vertragsstrafen festgesetzt. Diese

werden auch angewandt, wenn sich der abweichende Fahrzeugeinsatz auf einzelne Fahrten pro Tag beschränkt.

	<b>Merkmal</b>	<b>Vertragsstrafe bei Nicht-Erfüllung</b>
A.1.1	Einsatz eines Fahrzeuges der Kategorie B statt der Kategorie A	50 Euro je Einsatztag
A.1.2	Einsatz eines Fahrzeuges der Größe SL (12m-Bus) statt GB (Gelenkbus)	75 Euro je Einsatztag
A.1.3	Einsatz eines Fahrzeuges der Größe SL statt KB	Keine, ist zulässig

- (6) Der Einsatz eines Fahrzeugs der Kategorie A anstelle eines Fahrzeugs der Kategorie B ist zulässig.
- (7) Der vorübergehende Einsatz eines B-Fahrzeugs anstelle eines A-Fahrzeugs ist nur im Falle von Betriebsstörungen nach Abschnitt B Kap. 8.2 der Leistungsbeschreibung, die nicht vorhersehbar und planbar waren, im Rahmen von kurzfristig erforderlichen dispositiv vorgenommenen Ersatzmaßnahmen / Ersatzbeförderungen zulässig und nur in diesem Falle nicht mit Vertragsstrafen bewehrt.
- (8) Bei geplanten Fahrzeugausfällen bspw. zum Zwecke von Wartungsarbeiten oder Reparaturen, der Durchführung von Inspektionen, Hauptuntersuchungen oder Sicherheitsprüfungen und Vergleichbarem fällt bei Einsatz eines Fahrzeugs der Kat. B anstelle eines Fahrzeuges der Kat. A die dafür vorgesehene Vertragsstrafe an. Für diese Fälle hat das eigenverantwortlich eine geeignete Reserve an Kat.-A-Fahrzeugen vorzuhalten

### **Ausrüstung von Fahrzeugen mit Funkgeräten zur Lichtsignalansteuerung**

Das Verkehrsunternehmen rüstet die eingesetzten Fahrzeuge der Kategorie A mit der zur Lichtsignalanlagensteuerung erforderlichen Technik (Bordrechner, Funkgeräte, Hintergrundsoftware) aus.

### **ITCS / Datenlieferung zur Echtzeitinformation u. Anschlusssicherung**

- (1) Das Verkehrsunternehmen gewährleistet es, dass Echtzeitdaten von allen durchgeführten Fahrten des vertragsgegenständlichen Verkehrs über einen vom Aufgabenträger oder dem im Verkehrsraum zuständigen ÖPNV/SPNV-Zweckverband beauftragten Anbieter zu Zwecken der Fahrgastinformation und Anschlusssicherung der Öffentlichkeit bzw. den Betreibern von Anschlussverkehrsmitteln zur Verfügung gestellt werden. Die dazu erforderlichen Daten werden vom Verkehrsunternehmen unentgeltlich zur Verfügung gestellt.
- (2) Die Echtzeitdaten müssen vom einen beim Verkehrsunternehmen vorhandenen bzw. von diesem betriebenen oder beauftragten RBL- bzw. ITCS-System geliefert und gemäß VDV-Schnittstelle 454 über das Festnetz dem RBL / ITCS der KVG Lippe oder einem von ihr damit beauftragten Dienstleister bereitgestellt werden. Die Echtzeitdatenlieferung erfolgt umlaufbezogen (zwecks Beauskunftung zu Folgefahrten).
- (3) Zudem sind über das ITCS des Verkehrsunternehmens nicht nur Echtzeitdaten, sondern auch Daten zur Anschlusssicherung nach VDV 453 ANS an den Server der KVG Lippe zu übermitteln, und auf den Fahrzeugen Daten zu Anschlusssicherung entgegen zu nehmen. Zur Visualisierung werden die erforderlichen Daten über die VDV 453 VIS an den Server der KVG Lippe übermittelt.

- (4) Die Anforderungen dieses Kapitels sind spätestens binnen vier Wochen nach Betriebsaufnahme umzusetzen.

## E-Ticketing und weitere Technik-Komponenten

### E-Ticketing

Das Vertriebssystem des Verkehrsunternehmens muss in der Lage sein, E-Tickets und Tickets mit VDV-Barcode des WestfalenTarifs und des NRW-Tarifs (gem. Definition des NRW-KA-EFS) gem. der jeweils gültigen VDV-Kernapplikation (VDV-KA) prüfen zu können. E-Tickets sind auf allen Linien anzuerkennen. Die Busse des Linienbetreibers müssen mit einem System ausgestattet sein, mit dem es mindestens die Rolle des Dienstleisters (DL) gem. der VDV-KA realisiert. Pro Fahrzeug muss dazu mindestens im Bereich der Tür 1 im Sichtbereich des Fahrpersonals ein funktionsfähiges Einstiegskontrollsystem vorhanden sein. Das Verkehrsunternehmen weist zu Betriebsstart einen gültigen E-Ticketing-Teilnahmevertrag mit der ETS-Deutschland nebst der durch die VDV ETS erteilte Zulassung zum Wirkbetrieb nach. Das jeweils gültige E-Ticketing – Regelwerk wird vom Verkehrsunternehmen verbindlich anerkannt und umgesetzt. Weitere Informationen stehen hierzu unter <https://asmtool.eticket-deutschland.de> zur Verfügung. Ebenso verbindlich anerkannt und umgesetzt werden das jeweils gültige Produkt- und Kontrollmodul sowie das ((e)Ticket Prüfkonzept der Westfalentarif GmbH.

### Infotainment

Zur Fahrgastinfo sind alle Fahrzeuge der Kategorie „A“ mit einem Slave-Monitor (mindestens 18,5“) mit abgesetztem Masterrechner gemäß der nachfolgenden Spezifikation auszurüsten. Das Verkehrsunternehmen gestattet dem Aufgabenträger die Netzwerkverbindung des Masterrechners an einen WLAN-Router im Falle der Nachrüstung des Fahrzeuges durch den Aufgabenträger mit einem WLAN-Router. Ferner wird dem Aufgabenträger die Nachrüstung eines weiteren Slavemonitors an den Masterrechner z.B. zur Kommunikation von Anschlüssen oder Werbung sowie der Zugriff per Fernwartung über einen WLAN-Router auf den Masterrechner gestattet. Die technischen Anforderungen lauten wie folgt:

#### Abgesetzter Masterrechner

Prozessor:	CPU/GPU: AMD Fusion, 1.5GHz Single Core
Arbeitsspeicher:	1GB DRAM
Massenspeicher:	8GB SD-Card (optional 32GB SSD)
Schnittstellen:	IBIS (Master+Slave) MONO-Master, RS232, RS485, RS422 2x M12 Ethernet, USB2.0 Can-Highspeed-Bus
Grafik-Ausgänge:	4x [2x(2x)]DP (Display Port)
Auflösungen:	1440 x 900 bis 1920 x 625 (XGA)
Fahrzeugsignale:	Wagen Hält + Tür- Signal + Wegimpuls + Schalteinang
Audio:	2 x Line-Out, 2 x Mikrofon- In, 1 x Audio-In Text to Speach Fähigkeit
Schaltausgänge:	1 x per Optokoppler 1 x per Relais
Temperaturbereich:	-40 °C bis + 70 °C
Modul:	LTE 2x Sim Cards

Optionale modulare interne Erweiterungsmöglichkeiten: LTE (2x SIM-Card) WIFI / GPS

Slavemonitor mindestens 18,5“ (Zoll) 16:9

Eingang: DVI/DP/VGA

Format: 16:9

Auflösung : 1366x768 bei 18,5“

Helligkeit : >300 cd/m<sup>2</sup>

Gehäuse: Aluminium eloxiert gebürstet, mit abgerundeten Kanten (Kopfschutz)

### **Kommunikationstechnik Bedarfsverkehr mit PKW (LIMO Lage)**

Für die im Rufbus- und Richtungsband-Betrieb eingesetzten Fahrzeuge setzt das Verkehrsunternehmen die vom Aufgabenträger unentgeltlich zur Verfügung gestellten Technik-Komponenten zur Entgegennahme und Bestätigung von Fahrtwünschen auf den betreffenden Fahrzeugen ein (Tablet mit AnSat-Dispositionssoftware, Datenfunkanbindung).

### **Nachrüstung von Technik-Komponenten**

- (1) Das Verkehrsunternehmen gestattet es, dass durch vom Aufgabenträger damit beauftragte Dritte (Anbieter von Fahrscheinverkaufs- und Bordrechner-Systemen oder Zählgeräten, IT-Firmen etc.) die zur Erfüllung neuer Anforderungen im Infotainment-Bereich oder zur Realisation von automatischen Fahrgastzahlungen erforderlichen Komponenten auf den im vertragsgegenständlichen Verkehr eingesetzten Fahrzeugen installiert werden. Auf den Verkehrsvertrag § 5 Abs 7 wird verwiesen.
- (2) Auch der nachträgliche Einbau von Fahrgast-WLAN, Videoschutztechnik oder automatischen Fahrgast-Zählssystemen unterfällt den Regelungen nach § 5 Abs 7 Verkehrsvertrag.
- (3) Der Aufgabenträger behält sich vor, auf seine eigenen Kosten, alle im Linienbündel eingesetzten Fahrzeuge der Kategorie A (Anzahl gemäß Bieterintrag auf Vordruck 2 zuzüglich max. 2 Ersatzfahrzeuge) nach Maßgabe von § 5 Abs. 7 Verkehrsvertrag mit Fahrgast-WLAN und Videoschutz, sowie einen noch näher zu bestimmenden Teil der Fahrzeuge mit automatischen Fahrgastzählssystemen, auszurüsten. Fahrzeugseitig sind u.a. die erforderliche Betriebsspannung, die Türkriterien und der Anschluss an den IBIS-Wagenbus bereit zu stellen.
- (4) Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, die eingebauten Systeme je Einsatztag mindestens einmal auf Funktionsfähigkeit zu überprüfen und auftretende Störungen und Schäden an den nach diesen Bestimmungen nachgerüsteten Technik-Komponenten (Fahrgast-WLAN, Videoschutz, automatisches Fahrgastzählsystem) unverzüglich nach Feststellung an die KVG zu melden und binnen 24 Stunden die Reparatur der Komponente zu veranlassen. Die Kosten der Reparatur werden dem Verkehrsunternehmen von der KVG Lippe GmbH gegen Nachweis erstattet. Unterbleiben Meldung und Veranlassung der Reparatur, so wird ab dem vierten Tage des Vorliegens eines nicht-behobenen Gerätedefekts eine Vertragsstrafe von 20,- € je defektem Gerät und Einsatztag angesetzt.
- (5) Wird nach entsprechender Ausstattung der Fahrzeuge im Linienbündel durch den Auftragnehmer auf einem Kurs, auf dem ein entsprechend ausgestattetes Fahrzeug einzusetzen ist, ein anderes Fahrzeug eingesetzt, das nicht über die betreffende Technik-Komponente verfügt, so wird je Einsatztag eine Vertragsstrafe von 20,- € je fehlender Komponente angesetzt. Zur Berücksichtigung allfälliger Wartungs- und Instandhaltungszeitfenster oder zur Behebung von Fahrzeugausfällen werden neben der Anzahl der Fahrzeuge der Kategorie „A“ gemäß Bieterintrag auf Vordruck 2 auf Wunsch des Verkehrsunternehmens bis zu zwei Ersatzfahrzeuge der Kategorie „A“ zusätzlich auf Kosten des Aufgabenträgers mit den entsprechenden Technik-Komponenten ausgerüstet.

### **Sauberkeit und Schadensfreiheit**

- (1) Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich in einem sauberen und schadensfreien Zustand befinden. Es bestehen folgende Anforderungen im Betrieb:
  - Zum täglichen Betriebsbeginn müssen die Fahrzeuge im Fahrgastraum mindestens besenrein sauber sein. Starke Verunreinigungen des Innenraums sind unverzüglich, Vandalismusschäden zeitnah zu beseitigen.

- Die Beseitigung von Grobschmutz wie herumliegende Getränkedosen, Flaschen, Verpackungen, Zeitschriften, Zeitungen und dergleichen sind unverzüglich zu beseitigen.
  - Ebenso sind starke, übelriechende, ekelerregende oder klebende bzw. abfärbende Verunreinigungen (bspw. Erbrochenes) unverzüglich zu beseitigen.
  - Die Abfallbehältnisse sind spätestens zum nächsten täglichen Betriebsbeginn zu leeren; soweit erforderlich sind Zwischenleerungen durchzuführen.
  - Die Außenreinigung der Fahrzeuge hat nach Bedarf in Abhängigkeit von Witterung und Grad der Verschmutzung zu erfolgen: von Oktober bis März mindestens jede Woche, sonst mindestens alle 2 Wochen, muss aber nötigenfalls (bei starker und schneller Verschmutzung) aber auch bis zu täglich zu Betriebschluss bzw. rechtzeitig vor dem nächsten Einsatz des Fahrzeuges vor Betriebsbeginn erfolgen.
  - Es erfolgt zudem eine tägliche Innenreinigung durch Kehren des Fußbodens (auch unterhalb der einklappbaren Rollstuhlrampe) und gegebenenfalls das Feuchtwischen des Fußbodens, sowie eine fachgerechte Beseitigung größerer Verschmutzungen an Fenstern, Informationseinrichtungen, Wandverkleidungen Haltestangen und Tasten;
  - Mindestens 1x monatlich sind die Polster abzusaugen (inkl. Aussaugen der Ritze)
  - Unfallschäden an Karosserie und Lackierung sind längstens binnen vier Wochen zu beseitigen.
  - Beschädigte Aushänge oder Mitteilungen in den Fahrzeugen sind unverzüglich zu ersetzen.
- (2) Der Aufgabenträger hat das Recht, den Zustand des vertragsgegenständlichen Fuhrparks durch eine unangekündigte Erhebung nach **Anlage 2.1** zu überprüfen. Die Ergebnisse der Überprüfung werden dem Verkehrsunternehmen in der Form eines Sonderstatusberichts zur Verfügung gestellt. Wird die Nichterfüllung der in **Anlage 2.1** festgelegten Kriterien festgestellt, werden die dort festgelegten Vertragsstrafen angesetzt.

## Infektionsschutz

Zum Schutz des Fahrpersonals sind im Kassenbereich aller Fahrzeuge geeignete Schutzscheiben zu installieren, die gewährleisten, dass ein Fahrscheinverkauf uneingeschränkt stattfinden kann. Zudem sind - solange dies durch eine Pandemiesituation angezeigt ist - täglich geeignete Reinigungs- und Desinfektionsmaßnahmen im Fahrzeuginnenraum auszuführen.

## Haltestellen

### Bedienung von Haltestellen

- (1) Die zwingend zu bedienenden Haltestellen sind den Fahrplantabellen in **Anlage 1.1** zu entnehmen.
- (2) Die Bedienung der Haltestellen richtet sich nach dem vorgegebenen Fahrplan. Während der Vertragslaufzeit können nach verkehrsbehördlicher Anordnung Haltestellen entfallen, zusätzlich aufgenommen oder verlegt werden; das Verkehrsunternehmen hat dies zu beachten. Das Verkehrsunternehmen wirkt bei der Anordnung neuer Haltestellen und dem Wegfall oder der Verlegung bisheriger Haltestellen im Rahmen des verkehrsbehördlichen Verfahrens mit.

- (3) Bei bestimmten Haltestellen ist das Warnblinklicht einzuschalten, solange Fahrgäste ein- und aussteigen. An diesen Haltestellen ist das Warnblinklicht zudem innerorts ca. 30 m und außerorts ca. 50 m vor der Haltestelle unter Berücksichtigung der örtlichen Gegebenheiten wie Einmündungen, Sichtverhältnisse usw. in Betrieb zu nehmen. Die betroffenen Haltestellen sind entweder durch eine gelbe Kopfleiste auf dem Haltestellenschild oder durch eine gelbe Mast-Banderole, ein kleines gelbes Rechtheckschild oder vergleichbares gekennzeichnet.
- (4) Haltestellen sind grundsätzlich mit mäßiger Geschwindigkeit anzufahren. Das Anhalten kann unterbleiben, wenn kein Fahrgast an der Haltestelle zum Einsteigen wartet und kein Fahrgast im Bus seinen Ausstiegswunsch mitgeteilt hat.
- (5) Das Vorbeifahren an einer Haltestelle ohne anzuhalten, obwohl Fahrgäste dort ein- oder aussteigen wollen, führt zu einer fallbezogenen pauschalierten Minderung gemäß **Anlage 4.0**.
- (6) Ebenso führt die Nichtbedienung von Haltestellen aufgrund von außerplanmäßigen Linienwegabweichungen zu einer fallbezogenen, pauschalierten Minderung gemäß **Anlage 4.0**, und zwar unabhängig davon, ob dort bei der betreffenden Fahrt tatsächlich Fahrgäste ein- oder aussteigen wollten.

## Anforderungen an das Personal

### Grundsätzliche Anforderungen

- (1) Das Fahrpersonal hat den Vertrieb von Fahrscheinen des Bartarifs sowie die Fahrscheinkontrolle zu übernehmen (Sichtkontrolle beim Einstieg, Gültigkeitskontrolle von E-Tickets). Um dies zu gewährleisten, ist der Einstieg der Fahrgäste nur an der vorderen Tür des Fahrzeuges zuzulassen. Abweichungen davon sind in begründeten Einzelfällen möglich, sofern eine ausreichende Fahrscheinkontrolle, die die Einhaltung einer maximalen Schwarzfahrerquote gemäß **Kap. Fehler!** Verweisquelle konnte nicht gefunden werden., **Abs. Fehler!** Verweisquelle konnte nicht gefunden werden. garantiert, auf andere Weise sichergestellt ist.
- (2) Es gelten darüber hinaus folgende allgemeine Anforderungen
  - Es ist erforderlich, dass das Personal dem Kunden in Tarif- und Fahrplanfragen Auskunft geben kann. Das im Fahr- und Vertriebsdienst eingesetzte Personal muss die deutsche Sprache mindestens nach Maßgabe von Kapitel 3.2 Abs. 3 beherrschen. Sofern dies nicht gegeben ist, ist ein Einsatz im Fahr- und Vertriebsdienst nicht möglich.
  - Das Fahr- und Vertriebspersonal muss sich in den Beförderungsbedingungen und den Tarifbestimmungen des Westfalentarifes und des NRW-Tarifs auskennen.
  - Vom Fahrpersonal wird ein kundenfreundliches und serviceorientiertes Verhalten erwartet.
- (3) Das Fahrpersonal beachtet insbesondere die Regelungen nach §23 StVO Abs. 1, neueste Fassung, d.h. keine Nutzung von Mobiltelefonen, Smartphones, Tablets usw. während des Fahrbetriebs, ausgenommen dienstliche Nutzung z.B. des Bordrechners/ des Systems zur Fahrtwunsch-Übermittlung oder dienstliche Gespräche über Freisprecheinrichtung.

## Schulungen

- (1) Für das vom Verkehrsunternehmen im Fahr- und Vertriebsdienst einzusetzende Personal wird eine besondere Qualifizierung in Bezug auf die Fachkompetenz und die Serviceorientierung verlangt. Umgehend nach der Betriebsaufnahme hat das gesamte im ausschreibungsgegenständlichen Verkehr eingesetzte Fahrpersonal deshalb an der nächst möglichen Schulung nach Abs. 4 teilzunehmen.
- (2) Grundlage der Qualifizierung ist die Teilnahme an den Schulungen des Aufgabenträgers. Die Zahl der an den Schulungen teilnehmenden Fahrpersonale wird begrenzt auf 4 Personen je Fahrzeug gemäß Preisangebot des Bieters auf Vordruck 2 (Teilnahme weiterer Fahrpersonale nur gegen Kostenersatz). Voraussetzung für die Teilnahme ist eine hinreichende Kenntnis und Beherrschung der deutschen Sprache im Sinne des folgenden Absatzes 3. Sofern dies nicht gegeben ist, ist eine Schulung nicht möglich und es kann keine Ausweis mit Teilnahmebestätigung gem. Abs. 5 erstellt werden; mithin können Personen, die die in Satz 2 genannte und im folgenden Absatz 3 näher definierte Voraussetzung nicht erfüllen, nicht im Fahrdienst eingesetzt werden!
- (3) Erforderlich für die Erfüllung der in Absatz 2 Satz 2 genannten Voraussetzung einer hinreichenden Kenntnis und Beherrschung der deutschen Sprache ist ein „sicherer Sprachgebrauch“ in Wort und Schrift. Die Voraussetzung gilt als erfüllt, wenn der Fahrer / die Fahrerin mindestens über eine Sprachfähigkeit im Deutschen verfügt, die den beiden erst genannten Anforderungen (Sätze) entspricht, die im Rahmen des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens (GeR) für „Sprachniveau B2 – Selbständige Sprachverwendung“ formuliert sind:
  - „Kann die Hauptinhalte komplexer Texte zu konkreten und abstrakten Themen verstehen; versteht im eigenen Spezialgebiet auch Fachdiskussionen.“
  - „Kann sich so spontan und fließend verständigen, dass ein normales Gespräch mit Muttersprachlern ohne größere Anstrengung auf beiden Seiten gut möglich ist.“Dies soll gewährleisten, dass das Personal bei Auskünften und Ansagen sprachlich ebenso sicher ist wie bei Störungen oder in Konfliktsituationen.

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

Der Aufgabenträger ist berechtigt, die nach diesem Absatz geforderten Sprachkenntnisse jederzeit z. B. im Rahmen der Schulungen nach Absatz 4 zu überprüfen!
- (4) Alle im vertragsgegenständlichen Linienverkehr eingesetzten Fahrpersonale haben folgende Schulungen zu besuchen:
  - a) Kundenorientierung: 1 mal jährlich, Umfang: 1,5 Tage (Veranstalter KVG Lippe)
  - b) Tarif- und Fahrscheindruckerschulung: 1 mal jährlich (durch das Verkehrsunternehmen), Umfang: halbtägig. Die Durchführung der Schulung ist für jeden Fahrer jährlich dem Auftraggeber nachzuweisen.
- (5) Der Aufgabenträger stellt jedem Fahrpersonal, das an der Schulung teilgenommen hat, einen Ausweis mit Teilnahmebestätigungen für die Schulungen nach Abs. 4 aus. Dieser enthält den Namen und ein Lichtbild des Teilnehmers. Der Ausweis ist im Dienst mitzuführen und auf Verlangen dem Prüfpersonal des Aufgabenträgers vorzuzeigen. Der Ausweis bleibt Eigentum des Aufgabenträgers und ist nach Beendigung der Fahrdiensttätigkeit im vertragsgegenständlichen Linienbündel unaufgefordert zurückzugeben.
- (6) Nach der Betriebsaufnahme im Rahmen der betrieblichen Fluktuation neu eingestelltes Fahrpersonal hat an der nächst möglichen Schulung teilzunehmen. Es darf erst nach Anmeldung zur nächsten Schulung nach Abs. 4 lit. a) im Fahrdienst eingesetzt werden. Durch innerbetriebliche Grundausbildung gewährleistet das Verkehrsunternehmen, dass das neu eingestellte Fahrpersonal

bis zur Teilnahme an der Schulung nach Abs. 4 eine ausreichende Tarif-, Fahrplan- und Linieneinweisung erhält.

- (7) Wird Personal ohne Ausweis mit den aktuell erforderlichen Teilnahmebestätigungen bzw. neu eingestelltes Personal, für das keine Anmeldung zur Schulung vorliegt, im Fahrdienst angetroffen, so wird eine Vertragsstrafe bzw. Vergütungsminderung nach **Anlage 4.0** je Fahrer(in) und Einsatztag geltend gemacht. Die Beweislast bei behauptetem Nicht-Einsatz des betreffenden Fahrpersonales liegt beim Verkehrsunternehmen.
- (8) Das Verkehrsunternehmen teilt Veränderungen (Zu- und Abgang) beim Fahrpersonal dem Aufgabenträger unverzüglich unter der Angabe des Namens mit und stellt sicher, dass eine entsprechende Schulung nach Abs. 4 zum nächsten angebotenen Schulungstermin erfolgt.

## Kleidung

- (1) Die Bekleidung des Fahrpersonals muss sauber und den Anstandsregeln entsprechend angemessen sein. Die maßgebenden Kriterien hierfür sind:
  - Tragen eines Oberhemdes oder einer Bluse mit bedeckten Schultern.
  - kein Tragen von Sport-, Trainings- oder Arbeitsanzügen.
  - kein Tragen von kurzen Hosen.
- (2) Das auf Fahrzeugen der Kategorie A und B eingesetzte Fahrpersonal ist darüber hinaus vom Verkehrsunternehmen mit einer für den gesamten ausschreibungsgegenständlichen Verkehr einheitlich ausgeführten Dienstkleidung auszustatten. Das Fahrpersonal hat dabei zu tragen:
  - Einheitliches Oberhemd / Bluse mit bedeckten Schultern. Im Sommer bzw. bei Temperaturen ab 25 Grad ist ein T-Shirt zulässig.
  - dunkle oder graue Hose mit langen Hosenbeinen oder für Frauen auch Dienstock.
  - (für kühle Tage) einheitliche Dienstjacke oder Dienstpullover in dunklem Farbton.
  - Eine abweichende Farbwahl ist mit Zustimmung des Aufgabenträgers zulässig.
- (3) Dem Fahrpersonal sind vom Verkehrsunternehmen dazu die nötigen Kleidungsstücke in folgendem Umfang kostenfrei zur Verfügung zu stellen: jährlich zwei Hosen, fünf Hemden, eine Krawatte und zwei Pullover.
- (4) Das Dienstkleidungskonzept des Verkehrsunternehmens ist dem Aufgabenträger spätestens zu Betriebsstart vorzustellen.

## Betriebsdurchführung

### Betriebstätte und Führungskraft

Zur Sicherung einer qualitätvollen und zuverlässigen Betriebsführung hat der Auftragnehmer mindestens eine Betriebsstätte zu führen, die nicht weiter als 30 km Straßenentfernung von der Haltestelle „Bahnhof Lage“ entfernt sein darf. Am Ort der Betriebsstätte ist ein für den Verkehr verantwortlicher Betriebsleiter nach § 4 BOKraft oder eine Person mit vergleichbaren Fach-, Entscheidungs- und Handlungskompetenzen mit einer Präsenz von mindestens 30 Stunden pro Arbeitswoche zu bestellen, die gegenüber allen im Fahrdienst des gegenständlichen Linienverkehr als weisungsbefugter Vorgesetzter fungiert, sofern nicht die Geschäftsleitung selbst dort ansässig ist und die Aufgabe der Betriebsführung inklusive der Führung mit Weisungsbefugnis aller im gegenständlichen Linienverkehr eingesetzten Fahrpersonale wahrnimmt. Andernfalls wird eine Vertragsstrafe in Höhe von 100,- € je fehlender arbeitswöchentlicher Präsenz-Stunde angesetzt.

## Betriebsleitstelle / Disponent

- (1) Während der gesamten Zeit, in der im bedienten Linienverkehr Fahrleistungen erbracht werden, muss die telefonische und digitale (per E-Mail) Erreichbarkeit eines verantwortlichen Disponenten oder einer Betriebsleitstelle des Verkehrsunternehmens (auch an Samstagen, Sonn- und Feiertagen) durch die Mobilitätszentrale der KVG Lippe mbH gewährleistet sein.
- (2) Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass der zuständige Disponent bzw. die Betriebsleitstelle innerhalb von 3 Minuten zum normalen Inlandstarif (keine kostenpflichtigen Sonder- oder Mehrwertnummern) erreichbar ist. Dazu richtet das Verkehrsunternehmen eine einzige feste Notfallnummer ein, unter der die Mobilitätszentrale der KVG Lippe mbH den zuständigen Disponenten / die Betriebsleitstelle zuverlässig erreichen kann.
- (3) Die Aufgabe des Disponenten / der Betriebsleitstelle besteht in der Gewährleistung des ordnungsgemäßen Fahrbetriebes. Der zuständige Disponent / die Betriebsleitstelle ist insbesondere dafür verantwortlich, dass
  - im Falle von Betriebsstörungen die betreffenden Abhilfemaßnahmen eingeleitet werden,
  - Entscheidungen zur Weiterbeförderung der Fahrgäste bei Anschlussversäumnissen oder Betriebsstörungen getroffen werden,
  - das Fahrpersonal unverzüglich über aktuelle Verkehrssituationen informiert wird,
  - die Mobilitätszentrale des Kreises Lippe über das Vorliegen von Betriebsstörungen unverzüglich informiert wird.
- (4) Mit der Entgegennahme einer Meldung über eine Betriebsstörung nach **Kap. 0** geht die Verantwortlichkeit auf den Disponenten / die Betriebsleitstelle über. Der Disponent / die Betriebsleitstelle muss vom Verkehrsunternehmen ermächtigt und in der Lage sein, abschließende Entscheidungen zur Beseitigung der Betriebsstörung bzw. zur Sicherung der Weiterbeförderung der Fahrgäste zu treffen, sowie entsprechende Weisungen an das Fahrpersonal zu geben.
- (5) Soweit die Betriebsleitstelle / der Disponent nicht innerhalb von 3 Minuten erreicht werden kann, wird eine Minderung der Vergütung nach **Anlage 4.0** festgesetzt.

## Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit

### Grundsätze

- (1) Das Verkehrsunternehmen haftet dem Fahrgast und dem Aufgabenträger für die pünktliche und zuverlässige Verkehrsbedienung, d.h. auf die Einhaltung des Fahrplans als geschuldete Leistung.
- (2) Der Anspruch des Fahrgastes auf eine pünktliche und zuverlässige Verkehrsbedienung wird durch Aushänge in den Fahrzeugen und Hinweise in den Fahrplanmedien dokumentiert und offensiv kommuniziert. Dabei werden stets auch Anschrift und Telefonnummer der Mobilitätszentrale der KVG Lippe mbH und die Notfallnummer des Verkehrsunternehmens kommuniziert.

## Vorsorgende Betriebsplanung

- (1) Die Aufstellung der Wagenumlauf- und Einsatzpläne des Verkehrsunternehmens hat unter Berücksichtigung der üblichen Verkehrsverhältnisse und Fahrgastwechselzeiten zu erfolgen. Das Verkehrsunternehmen hat durch eine gewissenhafte Umlaufplanung sowie den Einsatz von Fahrzeugen und Vertriebsseinrichtungen, die einen hinreichend raschen Fahrgastwechsel ermöglichen, eine pünktliche Betriebsabwicklung zu gewähren.
- (2) Das Verkehrsunternehmen hat den Aufgabenträger unverzüglich auf Schwierigkeiten bei der Betriebsabwicklung der vertragsgegenständlichen Verkehre – insbesondere der Fahrbarkeit der in den Fahrplänen vorgegebenen Fahrzeiten - hinzuweisen.
- (3) Fahrten und Fahrtabschnitte mit regelmäßig und dauerhaft mehr als 5 Minuten Verspätung sind dem Aufgabenträger unverzüglich mitzuteilen und in die laufenden Fahrplanplanungen einzubeziehen. Soweit dadurch wichtige Anschlüsse – insbesondere Systemanschlüsse am Bahnhof Oerlinghausen, den Systemknoten der 349/350/351, dem Bahnhof Lage Bahnhof - gefährdet sind, gilt die Mitteilungspflicht nach Satz 1 auch bei bereits geringen Verspätungen ab 1,5 Minuten. Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen stimmen den geeigneten Zeitpunkt und die Art betrieblicher und fahrplantechnischer Anpassungsmaßnahmen ab, um Abhilfe zu schaffen.

**Definition:** Als regelmäßig oder dauerhaft gilt eine Verspätung, wenn diese innerhalb von 40 aufeinander folgenden Verkehrstagen des betreffenden Kurses an mehr als 7 Tagen auftritt.

- (4) Kommt es aufgrund fehlerhafter Betriebsplanung zu regelmäßigen, dauerhaften Verspätungen von über 15 Minuten oder Verspätungen, die das Nicht-Erreichen der vorgesehenen weiterführenden Anschlüsse bewirken, so ist das Verkehrsunternehmen verpflichtet, unverzüglich geeignete Maßnahmen zur Einhaltung des Fahrplanes zu ergreifen, etwa durch Veränderung der Wagenumläufe oder den Einsatz eines zusätzlichen Wagens (**Nachbesserungspflicht**).
- (5) Kommt es aufgrund fehlerhafter Betriebsplanung zu regelmäßigen, dauerhaften Verspätungen, die eine Einhaltung der zeitlichen Anforderungen des auf der vertragsgegenständlichen Linie abgewickelten Schülerverkehrs – insbesondere der rechtzeitigen Ankunft an der zu bedienenden Schule, sowie der rechtzeitigen Heimfahrt – oder von Systemanschlüssen nicht ermöglichen, so ist das Verkehrsunternehmen ebenfalls dazu verpflichtet, unverzüglich geeignete Maßnahmen zur Einhaltung des Fahrplanes zu ergreifen (**Nachbesserungspflicht**).
- (6) Eine entsprechende Nachbesserungspflicht entsteht für das Verkehrsunternehmen auch dann, wenn im Rahmen des Beschwerdemanagements (**Kap. 0**) bekannt wird, dass Fahrgäste betroffen sind, die aufgrund einer regelmäßigen Verspätung eines Kurses zu spät am Arbeitsplatz eintreffen oder ein Anschlussverkehrsmittel verpassen.

### Definitionen:

**Im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens** liegen insbesondere Verspätungen aufgrund fehlerhafter Betriebsplanung, z.B. aufgrund unrealistischer Wagenumlaufplanung oder dem Einsatz ungeeigneter Fahrzeuge. Dieses können insbesondere sein: Fahrzeuge mit unzureichender Motorisierung oder Fahrzeuge mit ungeeigneten Einstiegen, die zu verlängerten Fahrgastwechselzeiten führen. Auch der Einsatz eines ungeeigneten Verkaufssystems, das eine Abfertigung der Fahrgäste nicht im Rahmen der vorgegebenen Fahrplanzeiten ermöglicht, liegt im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens. Des Weiteren fällt das Fehlen oder das Nicht-Funktionieren bzw. das nicht korrekte Funktionieren der auf dem Fahrzeug gemäß Teil B dieser Leistungsbeschreibung Kapitel 06 vorzuhaltenden Technik zur Lichtsignal-Anlagen-Ansteuerung in den Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens.

**Nicht dem Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens zuzuordnen** sind Verspätungen aufgrund von nach Abschluss der Fahrplanstellungsarbeiten aufgetretenen Umständen wie Änderung der Straßenverkehrsführung, Verringerung der Straßenleistungsfähigkeit (z.B. aufgrund von Baumaßnahmen), Rückbau oder Sperrung von Straßen, Veränderung oder Neuerrichtung von

Lichtsignalanlagen zu Lasten des Linienverkehrs oder aufgrund von Sabotage-Akten. In diesen Fällen gehen die Kosten der Abhilfemaßnahmen zu Lasten des Aufgabenträgers. Dies gilt auch für Abhilfemaßnahmen aufgrund von unrealistischen Fahrzeiten der ausgeschriebenen Fahrpläne dieser Leistungsbeschreibung. Die Beweislast trägt das Verkehrsunternehmen.

- (7) Ist das Verkehrsunternehmen nicht binnen 3 Arbeitstagen willens und/oder in der Lage geeignete Abhilfemaßnahmen zu ergreifen, so kann der Aufgabenträger die zur Nachbesserung erforderlichen Leistungen auch bei Dritten beauftragen. Das Verkehrsunternehmen hat dies gemäß § 5 Abs. 2 des Verkehrsvertrages (**Anlage 7.0**) zu dulden. Ist die Ursache der erforderlichen Abhilfemaßnahme dem Verkehrsunternehmen zuzuordnen, so erfolgt die Beauftragung Dritter auf Kosten des Verkehrsunternehmens. Zudem wird die von der regelmäßigen, dauerhaften Verspätung betroffene Fahrleistung als Nichtleistung gewertet. Die damit verbundene Minderung des Vergütungsbetrages errechnet sich anhand der betroffenen Preisbestandteile.

### Gewissenhafte Betriebsdurchführung

- (1) Die Fahrpläne sind verbindlich einzuhalten, insbesondere sind die Fahrten pünktlich zu beginnen, soweit keine verspäteten Anschlüsse nach Maßgabe von **Anlage 1.1** abzuwarten sind. Eine verspätete Fahrzeugbereitstellung, ein verspäteter Fahrtantritt ohne Anschlussaufnahme oder ein Auslassen von Haltestellen führt zu einer Vergütungsmindeung gemäß **Anlage 4.0**.

**Definition:** Fahrten, mit fahrplanmäßigen, in **Anlage 1.1** vorgegebenen Wagenübergänge zwischen zwei Linien (sogenannte Durchbindungen) gelten als „eine Fahrt“ (keine Vergütungsmindeung für verspäteten Fahrtantritt der Folgefahrt gemäß **Anlage 4.0** Verspätungsübertrag bzw. keine Verpflichtung zu Ersatzfahrzeug-Einsatz gem. **Kap. 8.3, Abs. 2 Buchstabe c)** dieses Abschnittes der Leistungsbeschreibung).

- (2) Aufgrund wechselnder Verkehrsverhältnisse gelten Fahrten auf ihrem weiteren Verlauf noch als pünktlich, wenn nicht mehr als 5 Minuten vom Fahrplan abgewichen wird. Ein Fahren vor Plan ist jedoch auszuschließen und führt zu einer Minderung nach **Anlage 4.0**.
- (3) Fahrten mit Verspätungen ab 5 Minuten gelten als unpünktlich. Soweit sie keine Konsequenzen in der Anschluss-Sicherung gem. **Kap. 0** haben und nicht gemäß der Definition in **Kap. 0** unter **Abs. (3)** als regelmäßig und dauerhaft einzustufen sind, sind sie jedoch grundsätzlich folgenlos und rechtfertigen keine Nachbesserungsansprüche des Fahrgastes oder des Aufgabenträgers.
- (4) Fahrten mit Verspätungen von mehr als 15 Minuten gelten als Betriebsstörung nach **Kap. 0** und lösen gegebenenfalls die dort beschriebenen Maßnahmen aus.
- (5) Zur Gewährleistung eines Höchstmaßes an Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit sind dem Fahrpersonal alle notwendigen Dienstunterlagen zur Verfügung zu stellen. In den Dienstunterlagen hat das Verkehrsunternehmen die verbindlichen Fahrplandaten umzusetzen. Sie beinhalten den Dienst des Fahrpersonals von Schichtbeginn bis Schichtende unter Angabe
- der zu bedienenden Linie/n und Kurse
  - aller zu bedienenden Haltestellen im Kursverlauf mit den zugeordneten planmäßigen Abfahrtszeiten. Wird auf die Angabe aller Haltestellen verzichtet und werden dafür nur bestimmte Haupthaltestellen im Kursverlauf benannt, so ist durch geeignete andere Maßnahmen sicherzustellen, dass das Fahrpersonal die Abfolge aller Haltestellen und die jeweiligen Abfahrtszeiten kennt.
  - der Verknüpfungspunkte zur Anschluss-Sicherung und der dort bestehenden Anschlussbindungen und Wartezeitregelungen;
  - weiterer wichtiger Informationen für das Fahrpersonal nach Erfordernis.
- (6) Die Vertragsstrafen im Rahmen der der Betriebsdurchführung in Betracht kommenden Tatbestände werden in **Anlage 4.0** geregelt.

## Betriebsstörungsmanagement

### Grundsätzliches

- (1) Das Verkehrsunternehmen trägt dafür Sorge, dass die vereinbarte Betriebsleistung auf der Grundlage des aktuellen Fahrplans, der Tarif- und Beförderungsbestimmungen sowie der Qualitätsanforderungen in zuverlässiger und ordnungsgemäßer Weise erbracht und die ihm nach dem Personenbeförderungsgesetz obliegende Betriebs- und Beförderungspflicht (§§ 21, 22 PBefG) beachtet wird.
- (2) Sollte es dennoch zu einer Betriebsstörung kommen, hat das Verkehrsunternehmen alle Maßnahmen zu ergreifen, um den geltenden Fahrplan soweit als möglich sicherzustellen und die Zielerreichung des Fahrgastes zu gewährleisten (Betriebsstörungsmanagement).

**Definition:** Als Betriebsstörung gelten der Ausfall einer fahrplanmäßig geschuldeten Leistung, sowie Verspätungen von mehr als 15 Minuten oder Verspätungen, die dazu führen, dass Anschlüsse nicht mehr gehalten werden können.

- (3) Im Falle einer Betriebsstörung nach **Kap. 8.2 lit. a)** oder **b)** hat das Verkehrsunternehmen sicher zu stellen, dass der Fahrgast sein Fahrziel in bestimmter Frist erreicht. Dies ist gegebenenfalls auch dadurch zu gewährleisten, dass dem Fahrgast eine Ersatzbeförderung zur Verfügung gestellt wird.
- (4) Wird die Ersatzbeförderung nicht innerhalb der in **Anlage 4.0** festgelegten Fristen gewährleistet, kann der Fahrgast auf Kosten des Verkehrsunternehmens ein Taxi nehmen, soweit der Fahrgast den Disponenten oder das Fahrpersonal über die Betriebsstörung informiert und diesen/dieses um Abhilfe ersucht und das Fahrtziel innerhalb des Liniennetzes nach **Anlage 1.2** liegt. Liegt das eigentliche Fahrtziel des Fahrgastes außerhalb des Liniennetzes nach **Anlage 1.2**, so erstreckt sich die Ersatzbeförderungspflicht nur bis zur nächsten innerhalb des Liniennetzes nach **Anlage 1.2** gelegenen Verknüpfungsstation mit einem weiterführenden Verkehrsmittel in Richtung des angestrebten Fahrtzieles des Fahrgastes. Zusätzlich können die in **Anlage 4.0** festgelegten Minderungen wirken.

### Arten der Betriebsstörung

#### a) Betriebsstörungen im Risikobereich des Verkehrsunternehmens

Im Risikobereich des Verkehrsunternehmens liegen alle Betriebsstörungen insbesondere bezüglich des Fahrzeugs und des Fahrpersonals, die im Betriebsalltag auftreten können und denen der Unternehmer durch angemessene Reservehaltung **gem. Kap. 8.3** unverzüglich abhelfen muss. Dies umfasst insbesondere die folgenden Fälle:

- einzelne Fahrt kann nicht fortgesetzt werden, z.B. durch Unfall, Panne, Motorschaden oder aufgrund von Verkehrsbehinderungen oder plötzlicher Erkrankung von Fahrgästen.
- ungeplanter Ausfall einzelner Fahrpersonale z.B. durch plötzliche Erkrankung
- Wagen hat Haltestelle nicht bedient, falschen Linienweg befahren
- verkehrsbedingte Verspätungen von mehr als 15 Minuten
- Verspätungen, die dazu führen, dass Anschlüsse nicht mehr gehalten werden können.
- Fahrzeugkapazität unzureichend aufgrund unvorhersehbarem, starken Fahrgastandrang

#### b) Betriebsstörungen außerhalb des Risikobereiches des Verkehrsunternehmens

Außerhalb des Risikobereiches des Verkehrsunternehmens liegen Betriebsstörungen, die die Befahrbarkeit des Linienweges betreffen und vorübergehender Natur sind. Auch diesen muss das Verkehrsunternehmen durch eine angemessene Ersatzbedienung **gem. Kap. 8.3** unverzüglich abhelfen. Dies umfasst folgende Fallgruppen:

- i. absehbare, d.h. planbare Betriebsstörungen  
Hierunter fallen Straßensperrungen und Umleitungen, sowie deren Folgewirkungen wie Verkehrsbehinderungen und Stauungen auf dem verbleibenden Straßennetz, insbesondere in Folge von
  - Sportveranstaltungen,
  - angemeldeten Demonstrationen,
  - Festveranstaltungen,
  - Baumaßnahmen im öffentlichen Straßenraum,
  - sonstigen angekündigten verkehrspolizeilichen Anordnungen.
- ii. unvorhersehbare, nicht planbare Betriebsstörungen  
Hierunter fallen Straßensperrungen und Umleitungen, sowie deren Folgewirkungen wie Verkehrsbehinderungen und Stauungen auf dem verbleibenden Straßennetz, insbesondere in Folge von
  - Einsätzen von Feuerwehren, Rettungsdiensten und Bergungskräften;
  - Unwettern wie Starkregen, Hagelschlag, Sturm und Orkan;
  - Folgewirkungen von Unwetterereignissen, wie umgestürzte Bäume, Hangrutsch, vereiste Fahrbahnen und Hochwasser;
  - plötzlichem Einbruch winterlicher Witterung mit starkem Schneefall, starker Straßenglätte oder Schneeverwehungen (bis zur Abhilfe durch Räum- und Streudienste der zuständigen Straßenverwaltungen);
  - unangemeldeten Demonstrationen;
  - sonstigen kurzfristigen verkehrspolizeilichen Anordnungen.

### c) Außergewöhnliche Betriebsstörungen

Außergewöhnliche Betriebsstörungen sind Betriebsstörungen, die das Unternehmen nicht abwenden und für die es keine Vorsorge treffen kann. Ereignisse höherer Gewalt liegen insbesondere in den folgenden Fällen vor:

- Katastrophenfall gemäß Katastrophenschutzgesetz,
- Sabotage oder Terrorakte,
- Allgemeine Streiks und Aussperrungen,
- epidemische Erkrankung des Fahrpersonales in großem Ausmaß,
- unabwendbarer, plötzlicher Untergang der notwendigen Betriebsmittel in großem Ausmaß, etwa durch Brand, Wasserschaden etc.

## Betriebs- und Beförderungspflicht

- (1) Bei **Betriebsstörungen** nach **Kap. 8.2 lit. a) und b)** bleibt die Betriebs- und Beförderungspflicht des Verkehrsunternehmens nach §§ 21 und 22 PBefG weiter bestehen und muss durch Ersatzmaßnahmen soweit als möglich ordnungsgemäß erfüllt werden.
- (2) Im Falle von Betriebsstörungen, welche das Fahrzeug oder das Fahrpersonal betreffen gelten folgende Regelungen:
  - a) Bei Ausfall eines Linienfahrzeuges oder eines Fahrpersonales ist unverzüglich ein Ersatzfahrzeug/Ersatzpersonal einzusetzen. Die Ersatzstellung erfolgt innerhalb von 30 Minuten nach Auftreten der Betriebsstörung. Innerhalb dieser Frist muss ein Ersatzfahrzeug/Fahrpersonal dort einsetzen, wo das Linienfahrzeug/Fahrpersonal ausgefallen ist und die Fortsetzung der Fahrt entlang des fahrplanmäßigen Linienweges des Kurses übernehmen, um die Weiterbeförderung der betroffenen Fahrgäste sicherzustellen. Die Ersatzbeförderung kann auch mit Taxen, Kleinbussen etc. hergestellt werden, sofern die eingesetzten Fahrzeuggrößen zur Beförderung aller betroffenen Fahrgäste ausreichen.

- b) Bei hoher Verspätung eines Linienfahrzeuges ist ebenfalls unverzüglich eine Ersatzbeförderung der Fahrgäste zu gewährleisten. Hierbei muss sichergestellt werden, dass den betroffenen Fahrgästen spätestens 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit eine Ersatzbeförderung gewährt wird. Die Ersatzbeförderung kann auch mit Taxen, Kleinbussen etc. hergestellt werden, sofern die eingesetzten Fahrzeuggrößen zur Beförderung aller betroffenen Fahrgäste ausreichen.
- c) Ein Verspätungsübertrag auf folgende, vom ausgefallenen/aufgehaltenen Fahrzeug im Rahmen des regulären Fahrzeugumlaufs zu bedienenden Kurse/Fahrten ist ggf. durch den Einsatz eines zusätzlichen Ersatzfahrzeuges auszuschließen.

**Definition:** Kurse/Fahrten, mit fahrplanmäßigen, in **Anlage 1.1** vorgegebenen Wagenübergängen zwischen zwei Linien (sogenannte Durchbindungen) gelten „eine Fahrt“ (keine Verpflichtung zu Ersatzfahrzeug-Einsatz gem. obiger Regelung).

- d) Damit der Disponent/die Betriebsleitstelle kompetente Auskünfte an betroffene Fahrgäste geben kann, ist er/sie über Betriebsstörungen vom Fahrpersonal unverzüglich zu informieren, wenn es zu Verspätungen von mehr als 15 Minuten kommt.
  - e) Es gelten die Regelungen zur Anschlussicherung nach **Kapitel 9**.
- (3) Im Falle von Betriebsstörungen, welche den zu befahrenden Linienweg betreffen, gelten die folgenden Regelungen:

- a) Bei absehbaren, d.h. planbaren Betriebsstörungen vorübergehender Natur (gem. **Kap. 8.2. lit. b) ziff. i.**) z.B. infolge Straßenbaumaßnahmen oder Veranstaltungen) hat das Verkehrsunternehmen mit Zustimmung des Aufgabenträgers das Betriebsprogramm anzupassen und geeignete Lösungsvorschläge zur (weitgehenden) Aufrechterhaltung des Fahrplans zu erarbeiten. Das Verkehrsunternehmen informiert das Fahrpersonal und die Fahrgäste spätestens 4 Tage vor dem Eintritt der Betriebsstörung über deren Art und Umfang sowie über etwaige Folgemaßnahmen. Das Verkehrsunternehmen pflegt die Informationen über ein vom Aufgabenträger bereit gestelltes Content-Management-System unverzüglich ins Internet ein; die anlassbezogen geänderten Fahrplandaten sind der OWL V für die elektronische Fahrplanauskunft unverzüglich im DINO-Format zur Verfügung zu stellen. Soweit Abfahrtspläne für die Haltestellen geändert werden müssen, werden diese vom Verkehrsunternehmen hergestellt und an der Haltestelle fristgerecht angebracht sowie unmittelbar nach Beendigung der Maßnahme wieder entfernt.
- b) Bei nicht planbaren Betriebsstörungen (gem. **Kap. 8.2. lit. b) ziff. ii**) wird das Verkehrsunternehmen während der Dauer der Betriebsstörung von der Pflicht, die Verkehrsleistung auf dem nicht-befahrbaren Streckenabschnitt zu erbringen, befreit, hat aber in Abstimmung mit dem Aufgabenträger eine Bedienung auf den weiterhin erreichbaren Streckenabschnitten sicherzustellen, auch wenn diese nur über weiträumige Umleitungen erreichbar sein sollten. Als maximal zumutbar für die Durchführung einer Notbedienung gilt ein Umweg von bis zu zehn Kilometern je Fahrt. Der geltende Fahrplan ist dabei soweit als möglich sicherzustellen. Ein Abfahren an Haltestellen vor der planmäßigen Abfahrtszeit ist unzulässig. Sofern sich zum Zeitpunkt des Abbruchs des Fahrbetriebes Fahrgäste im Wagen und an Haltestellen befinden, hat das Fahr- und Betriebspersonal dafür Sorge zu tragen, dass diese durch die Aufgabe der Weiterbeförderung keiner Gefährdung ausgesetzt sind. Der Fahrgast muss – insbesondere im Falle besonders schutzbedürftiger Personen – gegebenenfalls an einem sicheren und wettergeschützten Ort bis zur Wiederaufnahme des Fahrbetriebes untergebracht werden (Mitnahme zum Betriebshof, Verbleib auf dem Fahrzeug, Übergabe an Polizeistation). Dem Fahrgast ist in diesem Falle die Möglichkeit zu eröffnen, über Mobiltelefon oder über die Leitstelle des Verkehrsunternehmens Kontakt mit Angehörigen usw. aufzunehmen. Der fahrplanmäßige Betrieb ist unverzüglich nach Entfallen der Betriebsstörung wieder aufzunehmen. Sofern auf Abschnitten keine Notbedienung stattfinden konnte, ist

unverzüglich nach dem Entfallen des Grundes für die Betriebsstörung eine Ersatzbeförderung der betroffenen Fahrgäste sicherzustellen.

- c) Es gelten die Regelungen zur Anschlusssicherung nach **Kapitel 9**, im Falle von planbaren Betriebsstörungen nach **Kap. 8.2. lit. b) ziff. i.** auf Basis des mit dem Aufgabenträger abgestimmten und angepassten Betriebsprogrammes.
- (4) Bei **außergewöhnlichen Betriebsstörungen** gem. **Kap. 8.2. lit. c)** entfällt die Betriebs- und Beförderungspflicht des Verkehrsunternehmens nach §§ 21 und 22 PBefG soweit durch das Einwirken der höheren Gewalt die Unmöglichkeit der Leistungserfüllung bewirkt wird. Soweit nur Teile der vertragsgegenständlichen Linien oder Betriebsmittel betroffen sind, gelten die Regelungen nach **Kap. 8.3 Abs. 3, lit. b)** im Rahmen der dem Verkehrsunternehmen verbliebenen Möglichkeiten weiter (Pflicht zur Notbedienung).

## Anschlusssicherung

### Grundsätzliches

- (1) Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass die in **Anlage 1.1** dargestellten Anschlussverbindungen auch im Verspätungsfall gewährleistet und nutzt dazu die entsprechenden Möglichkeiten des RBL/ITCS-Systems und der auf dem Fahrzeug installierten Bordrechner (vgl. **Kap 1.6** zu diesem Abschnitt und Anlage 2.0 zur Leistungsbeschreibung).
- (2) Die Verkehrsmittel des vertragsgegenständlichen Verkehrs, die einen Anschluss aufzunehmen haben, sind verpflichtet, mindestens 5 Minuten auf das verspätete Zubringer-Verkehrsmittel zu warten, sofern in **Anlage 1.1** nichts anderes vorgeschrieben ist.
- (3) Die Anschlussverbindungen nach **Anlage 1.1**, die dort festgelegten Regelungen zu Wartezeiten, sowie Angaben zur Anschluss-Kommunikation sind in die Dienstunterlagen des Fahrpersonales nach **Kap. 0 Abs. (5)** aufzunehmen.
- (4) Besteht bereits Sichtkontakt mit dem verspäteten zubringenden Verkehrsmittel, ist der Anschluss sicherzustellen, auch wenn die maximal einzuhalten Wartezeit bis zur Ankunft des Anschlussverkehrsmittels bzw. der aufzunehmenden Anschlussreisenden voraussichtlich überschritten wird.

### Verantwortlichkeiten

- (1) Die Verantwortung zur Sicherstellung der Wegekette besteht für das Fahrpersonal sobald der Fahrgast den Umsteigewunsch bzw. das Fahrtziel mitteilt. Bei einer sich aufgrund einer Verspätung abzeichnenden Anschluss-Gefährdung hat das Fahrpersonal per Mikrofon und Lautsprecher im Fahrzeug nachzufragen, ob sich Anschluss-Fahrgäste im Fahrzeug befinden.
- (2) Das Fahrpersonal hat die Fahrgäste unverzüglich über eingeleitete Maßnahmen zur Anschluss-Sicherung zu informieren und das Ergebnis seiner Bemühungen mitzuteilen (Anschluss wartet / wartet nicht, Modalitäten etwaiger Ersatzbeförderungen, Hinweise auf Ausweichverbindungen usw.).
- (3) Eine betriebliche Anschlusskommunikation kann unterbleiben, wenn die Fahrt fahrplanmäßig durchgeführt wird oder durch die Verspätung kein Anschluss gefährdet ist.

- (4) Hat das zubringende Verkehrsmittel eine derart hohe Verspätung, dass der fahrplanmäßige Anschluss nicht rechtzeitig erreicht werden kann, ist dies per Betriebs- oder Mobilfunk dem Anschluss-Verkehrsmittel bzw. dessen Disponenten/Betriebsleitstelle mitzuteilen. Diese Pflicht besteht auch dann, wenn noch kein Umsteiger zugestiegen ist. Sobald ein Umsteiger zusteigt, ist dies unverzüglich dem Anschluss-Verkehrsmittel bekannt zu geben. Kann der Anschluss nicht sichergestellt werden, hat das Fahrpersonal des (verspäteten) zubringenden Verkehrsmittels in Absprache mit seinem Disponenten Maßnahmen zur Weiterbeförderung des Fahrgastes zu treffen. Sollte bis zur letzten Haltestelle vor dem Verknüpfungspunkt kein Umsteiger zusteigen, ist dem Anschluss-Verkehrsmittel die Abfahrt freizugeben.
- (5) Das den Anschluss aufnehmende Verkehrsmittel hat im Rahmen der Wartezeitvorschrift auf das als verspätet gemeldete (zubringende) Verkehrsmittel zu warten. Wird diese überschritten und ist eine längere Wartezeit aus betrieblichen Gründen nicht möglich, ist dies dem zubringenden Verkehrsmittel unverzüglich mitzuteilen. Damit wird die Verantwortung für die Sicherstellung der Wegekette auf das zubringende Verkehrsmittel übertragen. In Absprache mit seinem Disponenten hat das Fahrpersonal des zubringenden Verkehrsmittels sodann unverzüglich Maßnahmen zur Weiterbeförderung des Fahrgastes zu treffen.
- (6) Ist eine Kommunikation mit dem Anschlussverkehrsmittel nicht möglich, da dieses von einem anderen Betreiber betrieben wird, der keine Erreichbarkeit des Anschlussverkehrsmittels, seiner Betriebsleitstelle oder seines Disponenten über Telefon ermöglicht, erlöschen die entsprechenden Kommunikationspflichten. Das Verkehrsunternehmen des (verspäteten) zubringenden Verkehrsmittels bleibt jedoch weiterhin verantwortlich für die ordnungsgemäße Weiterbeförderung seiner Fahrgäste.
- (7) Der Fahrgast ist darüber zu informieren, auf welche Weise seine Weiterbeförderung erfolgt, wenn an dem Verknüpfungspunkt die reguläre Anschlussverbindung nicht gewährleistet werden kann.
- (8) Das Fahrpersonal ist verpflichtet, Umsteigehaltestellen über das Bordmikrofon anzusagen. Dabei ist die Liniennummer, das Fahrziel und der Abfahrtsort (bspw. „ab Haltestelle gegenüber“) der Anschlussverbindung mitzuteilen.

### Folgen eines Anschlussversäumnisses

- (1) Bei Versäumnis der Herstellung eines fahrplanmäßigen Anschlusses – z.B. aufgrund von Verspätungen oder aus organisatorischen / kommunikationstechnischen Mängeln – ist vom Verkehrsunternehmen innerhalb von 30 Minuten nach fahrplanmäßiger Abfahrt des Anschlussverkehrsmittels eine Ersatzbeförderung für die betroffenen Fahrgäste zu organisieren.
- (2) Der Anspruch des Fahrgastes auf eine zeitnahe Weiterbeförderung (Ersatzbeförderung) wird auf Ziele innerhalb des Liniennetzes nach **Anlage 1.2** begrenzt. Liegt das eigentliche Fahrtziel des Fahrgastes außerhalb des Liniennetzes nach **Anlage 1.2**, so erstreckt sich die Ersatzbeförderungspflicht nur bis zur nächsten innerhalb des Liniennetzes nach **Anlage 1.2** gelegenen Verknüpfungsstation mit einem weiterführenden Verkehrsmittel in Richtung des angestrebten Fahrtzieles des Fahrgastes.
- (3) Wird die Ersatzbeförderung nicht innerhalb der festgelegten Frist gewährleistet, kann der Fahrgast auf Kosten des Verkehrsunternehmens ein Taxi nehmen, soweit der Fahrgast das Fahrpersonal über seinen Umsteigewunsch oder das Fahrziel bei Fahrtantritt bzw. bei Bekanntwerden der sich abzeichnenden Anschlussgefährdung ausdrücklich informiert hat, eine gültige Fahrkarte für die betreffende Verbindung aufweist und das Fahrtziel innerhalb des Liniennetzes nach **Anlage 1.2** liegt.

## Beschwerdemanagement

### Grundsätze

- (1) Zur Förderung der Kundenzufriedenheit und zur Beseitigung von Mängeln in der ÖPNV-Dienstleistung wird ein förmliches Verfahren für Hinweise, Beschwerden und Anregungen eingeführt (Beschwerdemanagement).
- (2) Das Beschwerdenmanagement dient nicht dazu, Fehlverhalten des Verkehrsunternehmens abzustrafen, es soll vielmehr im Sinne der Qualitätssicherung dazu beitragen, Mängel zu erkennen und zu beseitigen. Um dieses Ziel zu erreichen, wirken Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger auf der Grundlage des im Folgenden beschriebenen Verfahrens vertrauensvoll zusammen.

### Aufnahme von Beschwerden

- (1) Es ist zu ermöglichen, dass Hinweise, Beschwerden und Anregungen von den Fahrgästen direkt beim Verkehrsunternehmen vorgebracht werden können. Die Annahme von Beschwerden ist per Telefon, Fax und Email sicher zu stellen. Auch das Fahrpersonal ist grundsätzlich zur Entgegennahme von Beschwerden verpflichtet. Die Bearbeitung der eingegangenen Hinweise, Beschwerden und Anregungen obliegt dem Verkehrsunternehmen.
- (2) Der Kunde hat einen Anspruch, dass sein Anliegen ernst genommen wird und er binnen einer angemessenen Frist (s.u.) eine Nachricht vom Ergebnis erhält.
- (3) Soweit das Fahrpersonal im direkten Kundenkontakt oder nach Rückfrage bei der Betriebsleitstelle / dem Disponenten des Verkehrsunternehmens ein für den Kunden zufriedenstellendes Ergebnis herbeiführen kann, sind keine weitergehenden Maßnahmen im Sinne des Beschwerdemanagements zu ergreifen.
- (4) Ist der Sachverhalt nicht sofort zu klären oder erfordert eine Klärung weitergehende Prüfungen, ist dem Fahrgast vom Fahrpersonal eine "Kontaktkarte" mit Adresse und Telefonnummer der Mobilitätszentrale der KVG Lippe zu übergeben. An diese kann sich der Kunde mit seiner Eingabe wenden.

### Verfahren

- (1) Telefonisch, schriftlich oder mündlich vorgebrachte Hinweise, Anregungen und Beschwerden werden dokumentiert und unverzüglich bearbeitet. Jeder Vorgang erhält eine Bearbeitungsnummer.
- (2) Der Aufgabenträger bzw. die KVG Lippe mbH erhalten eine Kopie der Beschwerde per Email, wobei auch die Form der Abhilfe der Beschwerde zu dokumentieren ist.
- (3) Der Einreicher der Beschwerde, des Hinweises oder der Anregung ist vom Prüfungsergebnis grundsätzlich innerhalb von 7 Arbeitstagen schriftlich zu informieren. Ist ein abschließender Bescheid nicht möglich, so ist dem Beschwerdeführer spätestens nach 7 Arbeitstagen eine Zwischennachricht zu erteilen.
- (4) Sollte das Verkehrsunternehmen nicht angemessen innerhalb der vorgegebenen Fristen auf eine Kundenbeschwerde reagieren bzw. keine ordnungsgemäße Entgegennahme der Beschwerde ermöglichen, so haben die Fahrgäste die Möglichkeit, ihre Beschwerde bei der KVG Lippe mbH vorzubringen.
- (5) Die KVG Lippe fordert bei Anrufung durch den Kunden unverzüglich eine Stellungnahme des Verkehrsunternehmens ab, die innerhalb von 3 Arbeitstagen an die KVG Lippe zu erfolgen hat.

- (6) Liegt nach Ablauf von 3 Arbeitstagen die Stellungnahme des Verkehrsunternehmens nicht vor, wird dieses an die umgehende Bearbeitung erinnert. Liegt nach weiteren 3 Arbeitstagen immer noch keine Stellungnahme des Verkehrsunternehmens vor, benachrichtigt die KVG Lippe den Kunden unter Zugrundelegung der ihr vorliegenden Erkenntnisse über den Umgang mit seiner Beschwerde/Anregung.

### **Abschluss des Verfahrens und weitere Veranlassung**

- (1) Das Verfahren wird mit der Benachrichtigung an den Einreicher abgeschlossen. Die Benachrichtigung kann darin bestehen, dass
- die Anregung dankend aufgenommen und geprüft wurde und umgesetzt oder nicht umgesetzt werden kann.
  - die Prüfung kein Fehlverhalten des Verkehrsunternehmens / Personals hat erkennen lassen.
  - der Fall nicht mehr aufgeklärt werden kann, weil sich widersprechende Aussagen vorliegen
  - die Prüfung ein Fehlverhalten des Verkehrsunternehmens / Personals ergeben hat und dies im Rahmen der Qualitätssicherung Maßnahmen auslöst.
- (2) Wenn im Rahmen des o.g. Verfahrens durch den Aufgabenträger ein Verstoß gegen die in den Vergabeunterlagen formulierten Pflichten des Verkehrsunternehmens festgestellt wird, greifen die dort festgelegten Vertragsstrafen bzw. Minderungen der Leistungsvergütung.
- (3) Über die Festsetzung der Vertragsstrafe/Minderung der Leistungsvergütung wird das Verkehrsunternehmen unverzüglich unterrichtet.

## **Meldepflichten**

### **Sofort – Meldungen zu besonderen Vorkommnissen**

Das Verkehrsunternehmen hat den Aufgabenträger / die KVG Lippe unverzüglich telefonisch über

- Betriebsvorkommnisse, die ein öffentliches Aufsehen erregen,
- Unfälle, in die ein Fahrzeug des vertragsgegenständlichen Verkehrs verwickelt ist,
- Betriebsstörungen, die voraussichtlich länger als 24 Stunden dauern,
- weitere gravierende Vorkommnisse, wie Belästigung von Fahrgästen und Übergriffe
- ausgefallene Fahrten,
- verspätete Fahrten, die Zahlungen nach der Mobilitätsgarantie NRW verursachen können;
- gravierende Störungen bei den Fahrzeugen und Fahrzeugausfälle (mit Nennung der Kennzeichen),
  - Auffällige Schadensereignisse, wie
  - aufsehenerregende Fahrzeugpannen oder Beinahe-Unfälle auf Fahrgastfahrten (insbesondere bei stark mit Schulkindern besetzten Fahrten)
  - Fahrzeugbrand oder mutmaßlicher Brand, insbesondere wenn die Fahrgäste vorsorglich evakuiert wurden
- Rauch und Qualm-Entwicklung
- Austritt von Treib- und Betriebsstoffen

- Liegegebliebene Fahrzeuge des vertragsgegenständlichen Verkehrs, die in auffälliger Weise im Straßenraum oder am Straßenrand abgestellt wurden.

zu unterrichten.

Die Meldungen enthalten mindestens folgende Angaben:

- Betroffene Linie(n) bzw. Fahrt(en), Haltestelle(n) oder Streckenabschnitt(e)
- Beginn (Uhrzeit), (voraussichtliche) Dauer und Grund
- Angaben über eingerichtete Ersatzverkehre/ durchgeführte Ersatzbeförderungen.

## Weitere Meldungen zu Störungen

Das Verkehrsunternehmen hat bis 12.00 Uhr am Nachfolgetag bzw. am nächsten Arbeitstag per E-Mail den Aufgabenträger / die KVG Lippe über

- Schäden, fehlende Fahrgastinformationen, gravierende Verschmutzungen u.Ä. an den Haltestellen,
- Beschädigungen o.Ä. an den in den Fahrzeugen im Auftrag der KVG Lippe ausgehängten Plakaten,
- weitere gravierende Abweichungen von den definierten Standards.

zu unterrichten.

## Monatliche Qualitäts – und Status – Berichte

Das Verkehrsunternehmen hat monatlich bis zum 10. Kalendertag des Folgemonats einen kurz gefassten, wahrheitsgemäßen Qualitäts- und Status-Bericht für den Aufgabenträger / die KVG Lippe mit folgenden Inhalten zu erstellen und dem Aufgabenträger / der KVG Lippe zu übergeben:

- Auffälligkeiten in der Auslastung der Kapazitäten (Überlastungen),
- Probleme mit der Pünktlichkeit (z.B. regelmäßige Verkehrsbehinderungen und damit verbunden regelmäßige Verspätungen mit mehr als fünf Minuten),
- Fahrtbezogene Pünktlichkeitsdaten über den gesamten Kursverlauf aus dem ITCS (im csv-Format)
- größere Beschädigungen bei den Fahrzeugen,
- Einsatzzeitraum von Fahrzeugen, die nicht der jeweils geforderten Kategorie entsprechen
- Veränderungen bei den Fahrzeugen (Veränderungen gegenüber der Meldung der Fahrzeuge zur Verkehrsaufnahmen oder Veränderungen nach Betriebsaufnahme entsprechend Abschnitt B Kap. 1.4 Abs. 3 der Leistungsbeschreibung,
- Zusammenfassung der Fahrtausfälle sowie der sonstigen Nicht- und Minderleistungen (Abweichungen von der nach der Leistungsbeschreibung geschuldeten Leistung) mit Relevanz für die Verminderung der Vergütung entsprechend der Leistungsbeschreibung sowie Anlage 4 (Zeitpunkt und Art und Dauer, Grund, ausgefallene Fahrplankilometer und Fahrplanstunden).
- sonstige Unregelmäßigkeiten und Besonderheiten.

Das Verkehrsunternehmen stellt dem Aufgabenträger monatlich und jährlich linienbezogene Pünktlichkeitsstatistiken im csv Format zur Verfügung.

**In dem monatlichen Qualitäts- und Statusbericht sind sämtliche Minderleistungen, die nach Anlage 2 oder Anlage 4 eine Minderung der Vergütung zur Folge haben, aufzuführen. Führt das Verkehrsunternehmen eine Minderleistung entgegen seiner Berichtspflicht nicht im Qualitäts- und Statusbericht auf, wird zusätzlich zur Minderung eine Vertragsstrafe in Höhe der anfallenden Minderung verwirkt, es sei denn, der Auftragnehmer hat den unvollständigen oder unrichtigen Bericht nicht zu vertreten.**