

**Vorgaben über die anzuwendenden  
Qualitätsstandards  
im Tarifgebiet des Verkehrsverbundes Pforzheim-Enzkreis (VPE)  
(VPE-Qualitätsstandards)**

Stand: 09.02.2018

**Präambel:**

Die Gruppe von Behörden der Aufgabenträger stellt Mindestanforderungen an die Qualität der ÖPNV-Leistungen. Ziel ist, die Qualitäten zu sichern bzw. sie zu einem allgemein anerkannten Standard des regionalen ÖPNV auszubauen.

Um Ausgleichsmittel aus der allgemeinen Vorschrift zum VPE-Tarif oder einen Dienstleistungsauftrag zu erhalten, müssen die Verkehrsunternehmen (VU) die Anforderungen zum Qualitätsstandard aus dem Nahverkehrsplan erfüllen. Diese Anforderungen werden mit den nachfolgenden Vorgaben für den Busverkehr präzisiert. Bei Abschluss eines Dienstleistungsauftrags sind die Vorgaben zwingend in die Vereinbarung zwischen der Gruppe von Behörden und dem VU zu übernehmen. Weitergehende Konkretisierungen in Vorabinformationen gemäß Art. 7 Abs. 2 VO (EG) Nr. 1370/2007 und in öffentlichen Dienstleistungsaufträgen bleiben vorbehalten.

**Festgelegte Parameter:**

1. Fahrzeuge
2. Pünktlichkeit
3. Anschlusssicherung
4. Fahrgastinformation
5. Mitwirkung im Verbund
6. Freundlichkeit und Fachkunde des Personals
7. Fahrkartenverkauf und Fahrscheinkontrollen
8. Tariftreue
9. Beschwerden
10. Malusregelungen
11. Anlagen

## **1. Fahrzeuge**

Die eingesetzten Fahrzeuge müssen den geltenden Vorschriften bzw. dem Stand der Technik entsprechen.

Alle Kurse sind mit Niederflurfahrzeugen oder low entry – Fahrzeugen zu fahren. Eine Ausnahme bilden die im Fahrplan gekennzeichneten S-Kurse, die der Bewältigung des Schüleraufkommens dienen. Sie können im nachfolgend beschriebenen Zeitfenster auch mit Hochbordfahrzeugen gefahren werden: Ankunft an den Haltestellen der Schulen in der Zeit zwischen 7.00 und 8.30 Uhr bzw. Abfahrt an den Haltestellen der Schulen zwischen 12.00 Uhr und 14.00 Uhr.

Alle Fahrzeuge müssen hinten über doppelte Türen verfügen. Ausgenommen sind S-Kurse. Bei Kleinbussen (Fahrzeuge kürzer als 9 Meter) ist vorne eine einfache Tür ausreichend. Diese muss jedoch so bemessen sein, dass ein Kinderwagen oder Rollstuhl durchpasst.

Bei der Angebotsplanung sind die Gefäßgrößen bzw. die Anzahl der einzusetzenden Fahrzeuge so festzulegen, dass die heute regelmäßig zu bedienenden Fahrgäste befördert werden können. Sofern Abweichungen hinsichtlich der Fahrgastzahlen auftreten, hat das Verkehrsunternehmen seine Kapazitäten zeitnah an die zu beförderten Fahrgäste anzupassen.

Darüber hinaus sind folgende Anforderungen einzuhalten:

### **1.1. Niederflurigkeit**

Stufenfreier Einstieg an allen Betriebstüren, durchgängig stufenfreier Fahrgastraum. Bei Einsatz von Solobussen sind Stufen im Fahrgastraum im Bereich hinter der mittleren Betriebstür zulässig (low entry).

Bei Kleinbussen entfällt dieser Punkt. Die Einstiegshöhe bei der Fahrgasttür darf bei diesen Fahrzeugen max. 270 mm betragen.

### **1.2 Absenkungsvorrichtung (Kneeling)**

Maximale Einstiegshöhe abgesenkt an zwei Türen jeweils 270 mm (gemessen am Fahrbahnniveau). Im Zusammenspiel mit einer barrierefrei ausgebauten Haltestelle ist somit ein nahezu stufenloser Ein- und Ausstieg möglich.

Das Vorhandensein einer Absenkungsvorrichtung ist eine Vorgabe, deren Einhaltung wünschenswert, aber nicht zwingend ist. Eine verbindliche Vorgabe bei der Neuvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags bleibt vorbehalten.

Bei Kleinbussen entfällt dieser Punkt.

### **1.3 Rollstuhlrampe und Sondernutzungsplatz**

Mindestens ein Stellplatz für Kinderwagen oder Rollstuhl mit entsprechender Kennzeichnung. Sitzplätze in direkter Nähe zum Fahrer und im Bereich der Türen sind als Sitzplätze für Schwerbehinderte auszuweisen. Bei neu zugelassenen Fahrzeugen muss eine durch Fremdkraft oder von Hand zu betätigende Rollstuhlrampe an Tür 1 oder Tür 2, bei Tür 2 mit Außenruftaste, vorhanden sein.

Bei Kleinbussen entfällt das Erfordernis einer Rollstuhlrampe. Die Mitnahme von Rollstühlen und Kinderwagen ist jedoch zu gewährleisten.

#### **1.4 Sicherheit**

Ausrüstung mit Anti-Blockier-System (ABS) und Anti-Schlupf-Regelung (ASR). Türsicherung mit Anfahrsperrung.

#### **1.5 Innenausstattung**

Kontrastreiche Innenraumgestaltung mit heller und blendfreier Beleuchtung. Gut sichtbare und leicht erreichbare Haltewunschtafeln an jeder zweiten Sitzreihe, an den Behindertensitzplätzen und im Bereich der Sondernutzungsfläche.

Über die Nutzung bestimmter Bereiche im Fahrzeuginnenraum informieren Piktogramme.

Unvermeidliche Stufen, Absätze und Podestränder verfügen über eine signalfarbene Randmarkierung. In den Fahrzeugen sind ebene und rutschfeste Bodenbeläge zu verwenden.

Sitze mit gepolsterter Sitzfläche und Rückenlehne in einheitlicher Farbgebung und Bemusterung je Fahrzeug. Einhaltung des Abstands zwischen den Sitzen nach EU-Richtlinie 2001/85/EG. Diese Kriterien gelten, soweit diese nicht durch Herstellernorm SL 1 und SL 2 abgedeckt sind.

#### **1.6 Komfort**

Leistungsfähige Heizungs- und Lüftungsanlage. Leistungsfähige Klimaanlage für Fahrgastraum. Mindestens einen Abfallbehälter in jedem starren Fahrzeugteil.

#### **1.7 Fahrgastinformation innen (im Fahrzeug)**

Optische Haltestellenanzeige (elektronische Anzeige der nächsten 4 Haltestellen, des Linienverlaufs und der Liniennummer sowie „Wagen hält“) in jedem starren Fahrzeugteil. Die optischen Haltestellenanzeigen müssen die Informationen nach dem VDV-Standard 301 mit IBIS-IP mit Ethernetnetzwerk verarbeiten können. Im Übrigen wird auf Ziffer 1.11 der vorliegenden Qualitätsstandards verwiesen. Optische Haltestellenanzeigen sind für jedes Fahrzeug anzuschaffen.

Akustische Haltestellenansage über Sprachspeicher, die an jedem Sitz- oder Stehplatz im Bus deutlich hörbar und gut verständlich ist.

Im Innenraum deutlich hörbare und gut verständliche Lautsprecheranlage mit Mikrofon am Fahrerarbeitsplatz, um Fahrgäste in besonderen Situationen aktuell informieren zu können. Bei Störungen der automatischen Ansagegeräte werden die Haltestellen vom Fahrpersonal über das Mikrofon ausgerufen.

Bei Kleinbussen entfallen die vorstehenden Vorgaben.

Eine Beschallung der Fahrgäste erfolgt ausschließlich im Rahmen der Fahrgastinformation.

## **1.8 Fahrgastinformation außen (am Fahrzeug)**

Gut lesbare digitale visuelle Anzeigen an der Fahrzeugfront, an der Einstiegsseite und am Fahrzeugheck, nach Standard und näherer Vorgabe durch den VPE.

Bei Kleinbussen ist eine visuelle Anzeige mindestens an der Fahrzeugfront erforderlich.

## **1.9 Lichtsignalbeeinflussung**

Soweit auf den Linien beeinflussbare Lichtsignalanlagen stehen, sind dazu kompatible Systeme zur Beeinflussung der Lichtsignalanlagen einzusetzen, die in der Lage sind, die Lichtsignalanlagen tatsächlich wirksam zu beeinflussen.

## **1.10 Fahrscheindrucker**

In jedem auf der Linie eingesetzten und im Fahrplan veröffentlichten Fahrzeug, ist ein betriebsbereiter, elektronischer Fahrscheindrucker einzusetzen, der aus dem Sortiment der Verbundfahrscheine mindestens Einzelfahrscheine, Kurzstreckenfahrscheine, Tagestickets, sowie BW-Tickets und MetropoLTagesTickets verkaufen kann. Zusätzlich ist vom VU entlang der Buslinie mindestens eine Vorverkaufsstelle vorzuhalten, in der das gesamte Tarifsortiment des VPE vertrieben wird und des Weiteren der Abonnementverkauf sicherzustellen. Eine Vorverkaufsstelle wird nicht benötigt, wenn in jedem auf der Linie eingesetzten und im Fahrplan veröffentlichten Fahrzeug ein betriebsbereiter, elektronischer Fahrscheindrucker, der das gesamte Tarifsortiment des VPE, außer Abonnements, verkaufen kann, vorhanden ist.

Defekte Drucker und – soweit eingeführt – Entwerter sind unverzüglich, spätestens vor dem nächsten Einsatztag auszutauschen bzw. in Gang zu setzen. Der Ausfall oder die Störung von Druckern sind unverzüglich, spätestens innerhalb von 24 Std. an den VPE zu melden. Eine entsprechende Meldepflicht gilt auch für den Verkauf falscher/veralteter Tarife.

## **1.11 Kommunikation zwischen Fahrzeug und externen Stellen**

Die VU haben zu gewährleisten, dass während des Betriebes eine Kommunikation zwischen dem Fahrzeug / Fahrer und seiner Leitstelle sowie ggf. zur Leitstelle eines anderen Unternehmens möglich ist.

Die VU haben durch technische und organisatorische Maßnahmen sicherzustellen, dass die eingesetzten Fahrzeuge in das RBL des VPE eingebunden sind und auf diesem Weg kostenfrei Echtzeitdaten liefern sowie Anschlusssicherungsdaten anderer VU entgegen nehmen. In gleicher Weise hat das VU sicherzustellen, dass die Echtzeitinformation an den bestehenden und geplanten örtlichen Anzeigetafeln mit Dynamischen Fahrgastinformationen angezeigt werden können. Reine Verstärkerfahrzeuge – als Einsatzwagen oder E-Wagen zu bezeichnen – die maximal 3 Minuten vor einem im Fahrplan veröffentlichten Linienkurs verkehren, benötigen keinen RBL-Anschluss.

Die näheren Einzelheiten ergeben sich aus Anlage 1 (Echtzeitdaten).

Die VU dürfen zur Kommunikation von Echtzeitdaten und Anschlussdaten in ihren Fahrzeugen oder sonstigen unternehmenseigenen Informationsquellen nur Daten

verwenden, die sie in Übereinstimmung mit den vorstehenden Vorgaben bereitgestellt bzw. bezogen haben.

Auf die Regelungen in Ziffer 4.1 zu den Meldepflichten bei Betriebsstörungen und länger andauernden Betriebseinschränkungen wird verwiesen.

### **1.12 Fahrzeugalter**

Das maximale Fahrzeugalter bei allen im Linienverkehr eingesetzten Fahrzeugen darf 12,0 Jahre nicht überschreiten.

Das ab dem Tag der Erstzulassung gemessene Durchschnittsalter der eingesetzten Fahrzeuge pro Verkehrsraum muss, gemessen am Einsatz der Fahrzeuge nach Nutzwagenkilometern pro Kalenderjahr, immer unter 8,0 Jahren liegen.

Bereits anfänglich, d.h. mit der Aufnahme des Verkehrs beschaffte Neufahrzeuge, die für diesen Verkehr erstmalig zugelassen und eingesetzt wurden, werden bei der Berechnung des Durchschnittsalters im 9. und 10. Betriebsjahr nicht berücksichtigt, wenn ein Verkehr für mehr als 8 Jahre vergeben ist.

### **1.13 Werbung**

Die Fahrzeuge dürfen keine die Fenster überdeckende Werbung tragen. Werbung auf anderen Flächen am Fahrzeug darf nicht gegen Gesetze, behördliche Vorschriften und die guten Sitten verstoßen, oder den Interessen des ÖPNV zuwiderlaufen. Als ÖPNV-schädliche Werbung gilt insbesondere die Werbung für Autohäuser/Automarken.

### **1.14 Logos**

Fahrzeuge müssen mit dem VPE-Logo versehen werden. Die Größe und Platzierung des Logos sind mit dem VPE abzustimmen.

Die Fahrzeuge dürfen bei der Fahrt innerhalb des Enzkreises und der Stadt Pforzheim nicht mit Logos oder Wappen eines benachbarten Verkehrsverbundes bzw. Aufgabenträgers versehen sein. Eine Ausnahme hiervon ist nur dann zulässig, wenn die Fahrzeuge bei der Durchführung der verbundübergreifender Fahrten in den Verkehrsräumen mehrerer Verkehrsverbände bzw. Aufgabenträger eingesetzt sind.

### **1.15 Schadensfreiheit**

Unfallschäden an Karosserie und Lackierung sind – sofern sie die Fahrsicherheit nicht einschränken, innerhalb von 10 Werktagen zu reparieren. Farbschmierereien sollen schnellstmöglich, spätestens innerhalb einer Woche entfernt werden.

Gerätestörungen in den Fahrzeugen werden möglichst kurzfristig, spätestens jedoch vor dem nächsten Einsatztag behoben.

### **1.16 Sauberkeit**

Die Fahrzeuge sind mindestens einmal täglich innen besenrein zu reinigen. Bei Bedarf sind die Fahrzeuge intensiver zu reinigen, sodass diese einen sauberen Eindruck hinterlassen.

Die Fahrzeuge sind einmal wöchentlich außen zu reinigen, bei Bedarf mehrmals. An der Endhaltestelle wird Grobschmutz im Fahrzeug durch Personal des VU beseitigt.

**Nachweis für Ziffern 1.1 bis 1.16:**

Kontrolle durch VPE; ggf. auch nach Maßgabe vertraglicher Regelungen.

**1.17 Sonderfälle**

Bei einem kurzfristigen Ausfall eines Fahrzeugs müssen die vorgegebenen Standards nicht vollständig eingehalten werden, sofern auch aus der notwendigen Betriebsreserve keine Fahrzeuge zur Verfügung stehen, die alle Anforderungen erfüllen.

Die Standards der Ziffern 1.4 und 1.10 sind auch in einem solchen Fall einzuhalten.

Der Zeitraum für den Einsatz des Ersatzfahrzeugs darf einen Tag nicht überschreiten. Ersatzfahrzeuge, die die vorgegebenen Standards erfüllen, können auch längerfristig eingesetzt werden.

**2. Pünktlichkeit**

Die Fahrplanleistungen sind pünktlich und zuverlässig zu erbringen. Die Dienst- und Umlaufplanung ist derart zu gestalten, dass bei normalen Verkehrsverhältnissen die Fahrzeiten eingehalten werden können.

Die relevante Uhrzeit soll die auf die Fahrscheindrucker aufgespielte Uhrzeit sein.

Für die Abfahrt an Haltestellen gilt:

- Keine um mehr als 1,0 Minuten frühere Abfahrt gegenüber der an der Haltestelle veröffentlichten Abfahrtszeit.
- Keine Abfahrt über 5 Minuten nach der an der Haltestelle oder im Internet durch den VPE veröffentlichten Abfahrtszeiten.

Bei Betriebsstörungen hat das VU eine Ersatzbeförderung zu stellen, sofern sich binnen einer halben Stunde keine andere Fahrmöglichkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln ergibt.

Ab einer halben Stunde Verspätung gilt die Fahrt als ausgefallen bzw. ab dem nächsten fahrplanmäßigen Taktkurs, wenn dieser unter einer halben Stunde verkehrt.

Nachweis:

Ausgefallene Fahrten sind der Gruppe von Behörden und dem VPE monatlich bis spätestens 15. des Folgemonats schriftlich zu melden. Sind monatlich mehr als 10% der Kurse pro Linie ausgefallen, sind für den darauf folgenden Monat alle um mehr als 5 Minuten verspäteten Kurse und alle ausgefallene Fahrten bis spätestens 15. des Folgemonats zu melden.

**3. Anschlusssicherung**

Anschlusssicherung auf planmäßig verkehrende Züge und Busse nach individueller Festlegung zwischen Verkehrsunternehmen und VPE. Teilnahme am Datenaustausch zwischen den Verkehrsunternehmen und Integration in das RBL des VPE nach Maßgabe von Anlage 1 (Echtzeitdaten).

Nachweis:

Das Nicht-Einhalten von Anschlüssen ist der Gruppe von Behörden und dem VPE monatlich bis spätestens 15. des Folgemonats schriftlich zu melden.

## **4. Fahrgastinformation und Haltestellen**

### **4.1 Fahrgastinformation (allgemein)**

Für die Erstellung aller gedruckten Fahrplanmedien ist der VPE zuständig. Bei Änderungen des Fahrplans muss das Verkehrsunternehmen seiner Meldepflicht gegenüber dem VPE nachkommen. Der VPE setzt eine Frist zur Lieferung der Fahrplandaten für die gedruckten Fahrplanmedien. Diese Frist ist zwingend einzuhalten.

Die Busfahrer haben ausreichend VPE-Tarifinfos, VPE-Gemeinschaftstarife und Fahrpläne für die bediente Linie mit sich zu führen, die den Fahrgästen ausgehändigt werden können. Sofern der VPE ein Verbundfahrplanbuch mit allen Linien veröffentlicht, ist ein Exemplar für Auskunftszwecke mitzuführen.

Die Infomaterialien des VPE sind in den Verkaufsstellen der VU gut sichtbar auszulegen. Jede Verkaufsstelle muss einen einsatzbereiten Fahrscheindrucker haben, der alle Verbundfahrscheine, außer Abonnements verkaufen kann.

Wie in den Ziffern 1.7 und 1.11 beschrieben, müssen die VU die elektronischen Kundeninformationssysteme ansteuern und am RBL des VPE teilnehmen.

Der VPE ist vom VU über größere unvorhergesehene Betriebsstörungen umgehend zu informieren.

Über bedeutsame und länger andauernde Betriebseinschränkungen hat das VU die örtlichen Medien (Zeitungen, Rundfunk, etc.) zweckmäßig und rechtzeitig in Abstimmung mit dem VPE zu informieren.

### **4.2 Haltestellen**

Das VU hat die Haltestellen nach den Vorgaben der Gruppe von Behörden oder des VPE sowie der Verkehrsbehörde einzurichten und sie mit Haltestellenstellenmast oder –stele, Haltestellenschild und Fahrplankasten am Mast bzw. Stele sowie den jeweils gültigen Fahrplänen und Haltestelleninformationen auszustatten. Nähere Einzelheiten ergeben sich aus Anlage 2 (Haltestellenbeschilderung).

Bereits bestehende Haltestelleneinrichtungen in der Stadt Pforzheim werden unentgeltlich zur Verfügung gestellt.

Die dauerhafte Einrichtung einer verkehrsrechtlich angeordneten Haltestelle hat innerhalb von drei Monaten nach Anordnung zu erfolgen. Bis zum relevanten Fahrplanwechsel bzw. dem Beginn des Verkehrs sind zumindest mobile Haltestelleneinrichtungen aufzustellen, die zeitgleich mit der Einrichtung der dauerhaften Haltestelle wieder zu entfernen sind.

Wartung und Instandhaltung der Haltestelleneinrichtungen obliegen den VU.

Das VU hat unverzüglich (spätestens einen Werktag nach Bekanntwerden) eine Beseitigung aufgetretener Schäden an Haltestellenmasten, Haltestellenschildern, Fahrplankästen und Aushängen zu veranlassen.

Für das Gebiet des Enzkreises besteht ein Wartungsvertrag mit einem Dienstleister auf Kosten des Enzkreises, der im Wesentlichen eine turnusmäßige Grundreinigung und kleinere Reparaturen (wie z.B. das Nachziehen von Schrauben) umfasst. Evtl. Materialkosten für diese Reparaturen sind von den VU zu tragen. Die Verpflichtung des VU zur eigenverantwortlichen Beseitigung der og. Schäden, die keinen Aufschub dulden, bleibt davon unberührt. Die Wartung und Instandhaltung der bereits bestehenden Haltestelleneinrichtungen in der Stadt Pforzheim obliegen der Stadt.

Fahrplanänderungen – auch unterjährige – sind spätestens zum Tag der Änderung mit aktuellen Aushängen zu kommunizieren. Aushänge mit abgelaufenen Terminen sind unverzüglich, d.h. innerhalb von zwei Betriebstagen zu entfernen.

Nachweis: Kontrolle durch VPE.

## **5. Mitwirkung im Verbund**

Das VU ist zur aktiven Mitarbeit im VPE verpflichtet. Das VU kann mit dem VPE kooperieren oder Gesellschafter der VPE-GmbH werden.

## **6. Freundlichkeit und Fachkunde des Personals**

### **6.1 Erscheinungsbild**

Das eingesetzte Fahr- und Dienstpersonal muss sich durch ein gepflegtes Erscheinungsbild auszeichnen und eine vom Unternehmen vorgegebene Dienstkleidung tragen.

Nachweis:

Kontrolle durch VPE; ggf. auch nach Maßgabe vertraglicher Regelungen.

### **6.2 Kompetenz**

Das Fahrpersonal muss sich des Weiteren auszeichnen durch

- angemessene Beherrschung der deutschen Sprache
- sicheren und ausgeglichenen Fahrstil
- passgenaues Anfahren der barrierefrei ausgebauten Haltestellen
- zuverlässige Kenntnis und Anwendung des VPE-Gemeinschaftstarifs
- die Fähigkeit, über die tariflichen Übergangsbereiche Auskunft geben zu können
- zuverlässige Kenntnis über das lokale Netz und die Linienverläufe
- die Fähigkeit, Auskünfte zu den Anschlüssen nach Fahrplanbuch geben können, sofern es die Fahrzeit zulässt
- freundliches und serviceorientiertes Verhalten, auch in Konflikt- und Stresssituationen

Das Fahrpersonal hat durch hohe Aufmerksamkeit und Hilfsbereitschaft für die Sicherheit im Fahrzeug und – soweit möglich – an den Haltestellen zu sorgen und bei Bedarf geeignete Maßnahmen zu ergreifen. Hilfsbedürftigen Personen ist beim Ein- und Ausstieg Hilfe zu leisten.

Diese Vorgaben gelten sinngemäß auch für das Dienstpersonal.

Nachweis:

Kontrolle durch VPE; ggf. auch nach Maßgabe vertraglicher Regelungen.



### **6.3 Qualifikation**

Die Ausbildung des Fahr- und Dienstpersonals erfolgt durch das VU. Dieses sorgt dafür, dass das Fahr- und Dienstpersonal jederzeit und voll umfassende tarifliche Kenntnisse hat.

Nachweis:

Kontrolle durch VPE; ggf. auch nach Maßgabe vertraglicher Regelungen.

## **7. Fahrkartenverkauf und Fahrscheinkontrollen**

Das VU verpflichtet sich, die verbundweiten Tickets des VPE anzubieten, anzuerkennen und zu kontrollieren und an der Einnahmenaufteilung im VPE teilzunehmen.

Es sind vom VU regelmäßige und geeignete Fahrscheinkontrollen durchzuführen. Neben der Einstiegskontrolle durch die Busfahrer sind die Fahrscheinkontrollen durch separate Fahrscheinprüfer vorzunehmen. Bei Bedarf (z. B. bei elektronischen Tickets wie dem Handyticket) sind für die Fahrscheinkontrollen die erforderlichen technischen Geräte vorzuhalten.

Es sind monatlich mindestens 2 % der Kurse durch separate Fahrscheinprüfungen zu kontrollieren.

Nachweis:

Bestätigung des Unternehmens durch schriftlichen Bericht bis spätestens 15. des Folgemonats bzw. 31.01. des Folgejahres gegenüber der Gruppe von Behörden und dem VPE.

## **8. Tariftreue**

Die VU verpflichten sich, für Dienstleistungsaufträge im Sinne der VO (EG) 1370 / 2007 die erforderlichen Verpflichtungserklärungen gemäß § 3 Abs.3 und 6 Abs. 3 Landestariftreue- und Mindestlohngesetzes (LTMG) abzugeben bzw. vorzulegen und die Erfüllung der Verpflichtungen nach §§ 3 und 4 LTMG auch durch Nachunternehmen sicherzustellen. Ansonsten kommt der Dienstleistungsauftrag nicht zustande.

Die VU räumen der Gruppe von Behörden ein Auskunfts- und Prüfungsrecht nach § 7 Abs. 2 LTMG auch bei der Beauftragung von Nachunternehmen und Verleihunternehmen ein. Desgleichen gewährleisten sie die Bereithaltung vollständiger und prüffähiger Unterlagen im Sinne von § 7 Abs. 2 LTMG auch durch die beauftragten Nachunternehmen und Verleihunternehmen.

Die VU sowie ihre Nachunternehmen und Verleihunternehmen sind verpflichtet, der Gruppe von Behörden die Einhaltung der Verpflichtung nach den §§ 3 und 4 des LTMG während der Vertragslaufzeit alle zwei Jahre sowie nach Vertragsende nachzuweisen. Die VU legen hierzu der Gruppe von Behörden eine schriftliche Bestätigung eines Wirtschaftsprüfers, Steuerberaters oder vereidigten Buchprüfers vor, der zufolge die Verpflichtungen nach den §§ 3 und 4 des LTMG vom VU sowie ggf. seinen Nachunternehmen erfüllt werden.

## **9. Beschwerden**

Beschwerden sind vom VU unverzüglich, spätestens nach 14 Werktagen zu beantworten. Können die Beschwerden nicht unverzüglich beantwortet werden, muss der Kunde spätestens nach 3 Werktagen einen Zwischenbescheid erhalten.

Wurde das Anliegen zur Beantwortung vom VPE an das Verkehrsunternehmen gesandt, ist zeitgleich mit dem Versand der Antwort an den Kunden eine Antwortkopie an den VPE zu senden.

Nachweis:

Dokumentation der beim VU eingegangenen schriftlichen Beschwerden und deren Beantwortung bis zum 15. des Folgemonats gegenüber der Gruppe von Behörden und dem VPE.

## 10. Malusregelungen

Die Malusregelungen kommen nur zur Anwendung, wenn VU oder ihre Nachunternehmer selbst einen Mangel verschulden. Externe Einflüsse können nicht als Verschulden der VU gewertet werden.

Die Maluszahlungen werden am Quartalsende abgefordert und sind an die Gruppe von Behörden sofort zu entrichten. Im Streitfall entscheidet der Geschäftsführer des VPE.

Für folgende Vorfälle sind pro Vorfall Maluszahlungen des Unternehmens an die Gruppe von Behörden zu leisten:

Nr.	Vorfall	Bezug	Vertragsstrafe
<b>1</b>	<b>Fahrzeug</b>		
1.1	Einsatz eines Fahrzeugs, das nicht die geforderten Standards hinsichtlich Ausstattung und Alter erfüllt (Ziff. 1 – 1.14). Betrifft nicht die gesondert geregelten Vorfälle aus den Nrn. 3.1, 3.2	je an einem Tag eingesetztem Fahrzeug	50 €
1.2	Einsatz eines Fahrzeugs mit defektem Fahrscheindrucker, der nicht spätestens vor dem nächsten Einsatztag ausgetauscht oder in Gang gesetzt wurde (Ziff. 1.10)	je Fahrzeug und Tag	60 €
1.3	Einsatz eines Fahrzeugs mit Unfallschäden an Karosserie und Lackierung (Ziff. 1.15)	je Fahrzeug und Tag	20 €
1.4	Einsatz eines innen oder außen nicht gereinigten Fahrzeugs (Ziff. 1.16)	je Fahrzeug und Tag	20 €
<b>2</b>	<b>Pünktlichkeit und Betriebsleistung</b>		
2.1	Verfrühte Abfahrt ab zwei Minuten an einer Haltestelle bzw. auf einem Kurs (Ziff. 2)	für eine bzw. alle verfrühten Abfahrten auf einem Kurs	50 €
2.2	Verspätete Abfahrt an einer Haltestelle bzw. auf einem Kurs (Ziff. 2)	für eine bzw. alle verspäteten Abfahrten auf einem Kurs	25 €
2.3	Ausfall eines Kurses	je ausgefallenem Kurs	100 €
2.4	Nichtbedienen einer Haltestelle	je Vorfall	50 €
2.5	Nichteinhalten der Anschlusssicherung (Ziff. 3)	je Vorfall	50 €
<b>3</b>	<b>Fahrgastinformation</b>		
3.1	Gestörte oder falsche Angaben der Echtzeitinformation (Ziff. 1.11)	je Fahrt	20 €
3.2	Mangelhafte Fahrgastinformation (Ziff. 4.1 und 4.2)	je Mangel	20 €
3.3	Nichteinhalten der Frist zur Lieferung der Fahrplandaten an den VPE (Ziff. 4.1)	je Tag	250 €
<b>4</b>	<b>Personal</b>		
4.1	Einsatz von Fahrpersonal, das nicht den Anforderungen entspricht (Ziff. 6.1 - 6.3)	je Person und Tag	25 €
<b>5</b>	<b>Sonstiges</b>		
5.1	Nichteinrichten einer verkehrsrechtlich angeordneten Haltestelle innerhalb von 3 Monaten nach Anordnung bzw. nicht rechtzeitig zum Fahrplanwechsel oder Beginn eines Verkehrs (Ziff. 4.2)	je angefangene Woche	50 €
5.2	Ungeeignete Fahrscheinkontrollen (Ziff. 7)	je beanstandete Fahrscheinkontrolle	50 €
5.3	Unterschreiten der Kontrollquote (Ziff. 7)	je fehlende Fahrscheinkontrolle	50 €
5.4	Keine fristgerechte Beantwortung von Beschwerden (Ziff. 9)	je Beschwerde	50 €
5.5	Nicht fristgerechte, unvollständige oder Abgabe fehlerhafter Berichte (Ziff. 2, 3 und 9), wenn auch nach Setzung einer Nachfrist von zwei Werktagen keine Lieferung erfolgt	je Tag und Bericht	50 €

## 11. Anlagen

Anlage 1 (Echtzeitdaten)

Anlage 2 (Haltestellenbeschilderung)

## **Anlage 1: Echtzeitdaten**

### **Teilnahme und Integration eines Verkehrsunternehmens in das RBL des VPE:**

#### **1. Systembeschreibung**

Für die Einbindung in das System sind folgende technische Anforderungen zu erfüllen:

##### **Fahrzeug**

- Ausrüstung mit RBL-tauglichem Bordgerät
- GPS-Empfang
- Internetzugang über GPRS/GSM
- Kompatibilität der Bordrechnersoftware zum RBL (IVU.fleet) per Luftschnittstelle

##### **Leitstelle**

- PC-Arbeitsplatz mit fester IP zur Installation des Disponentenarbeitsplatzes
- VPN-Tunnel zum IVU-Server

##### **Datenpflege**

- Für den Betrieb des RBL ist die Erfassung der Fahrplan- und Umlaufdaten im zentralen, mandantenfähigen Hintergrundsystem des RBL-light des VPE erforderlich. Ein Export aus einem internen Fahr- und Dienstleistungsprogramm ist möglich. Hierzu können Exportschnittstellen wie z.B. VDV452 oder csv212 für die Versorgung des Hintergrundsystems mit Fahrplan- und Umlaufdaten erfolgen. Alternativ können die erforderlichen Daten vom Verkehrsunternehmen selbst im Hintergrund bearbeitet werden.
- Die Nomenklatur von Linien und Haltestellen sowie von Haltepositionen (Masten) wird vom VPE vorgegeben und ist deshalb mit ihm VPE abzustimmen.
- Die Vermessung der GPS-Koordinaten der Betriebspunkte (Haltestellen, Betriebshöfe etc.) und der Entfernungen zwischen den Betriebspunkten sowie die Übertragung in das RBL-Hintergrundsystem hat durch das Verkehrsunternehmen zu erfolgen. Die Messdaten sind dem VPE zu überlassen.
- Die im RBL-Betrieb eingesetzten Fahrzeuge und Fahrer sind im jeweiligen Mandanten des Hintergrundsystems durch das Verkehrsunternehmen selbstständig zu versorgen.

#### **2. Datenüberlassung durch das Verkehrsunternehmen**

- Die zu übermittelnden Echtzeitdaten umfassen die aktuellen Istdaten (Dienste VDV 453 ANS und VDV 454 AUS). Diese werden im Aboverfahren laufend geliefert, sofern das Bordgerät in Betrieb ist.
- Echtzeitinformationen des Verkehrsunternehmens werden vom VPE zur Fahrgastinformation in den Auskunftsmitteln des VPE, der NVBW und weiterer Anbieter, sowie für die Datenversorgung von Dynamischen Fahrgastinformationsanlagen genutzt.
- Darüber hinaus beobachtet und dokumentiert der VPE mit Hilfe dieser Informationen Verspätungen, Busausfälle und nicht eingehaltene Anschlüsse und initiiert auf Grund der Erkenntnisse die ggf. notwendigen Gegenmaßnahmen.

#### **3. Teilnahme am zentralen RBL des VPE**

- Kosten für die geforderte Fahrzeugausstattung trägt jedes Verkehrsunternehmen selbst
- Für die Einbindung in das mandantenfähige RBL ist eine sog. Mandantenlizenz erforderlich. Deren Kosten sind vom Verkehrsunternehmen zu übernehmen. Ebenso sind die Kosten für Leitstellenarbeitsplätze und für Projektarbeiten des Systemherstellers sowie die späteren Wartungskosten für die erworbenen Lizenzen durch das Verkehrsunternehmen zu tragen.

- Kosten, die in Zusammenhang mit der Datenpflege im RBL-System entstehen, sind vom Verkehrsunternehmen zu übernehmen.
- Die Verbindung zum Zentralserver ist mittels VPN-Tunnel herzustellen. Aufwände zur Einrichtung des VPN-Tunnels trägt das Unternehmen.

#### **4. Betrieb eines eigenen ITCS durch das Verkehrsunternehmen**

- Kosten für die Einrichtung und Wartung des ITCS trägt das Verkehrsunternehmen.
- Aufwände zur Einrichtung des VPN-Tunnels trägt das Verkehrsunternehmen.
- Aufwände, die zur Herstellung der o.g. Anforderungen erbracht werden müssen, trägt das Verkehrsunternehmen.
- Lizenzkosten sowie spätere Wartungskosten der VDV 453/ VDV 454-Schnittstelle trägt das Verkehrsunternehmen.

## **Anlage 2: Haltestellenbeschilderung**

### **Haltestellenbeschilderung im Enzkreis**

Zu verwenden ist das Haltestellenschildsystem ST – 1 der Fa. MABEG. Die Ausstattung besteht aus Schild und Fahrplankasten (siehe beigefügtes Foto-Beispiel).

Das Haltestellenschild besteht aus Rahmen, StVO – Zeichen 224 („H-Zeichen“), Einschubschilder für die Haltestellenbezeichnung und die Liniennummer mit Zielort.

Haltestellenschild: Farbton RAL 1023 verkehrsgelb, Rahmengröße zwischen 580 mm und 820 mm Höhe. Die Rahmengröße richtet sich danach, wie viele Linien auf dem Schild aufgelistet sein müssen. Links unterhalb des StVO-Zeichens muss das dreifarbige VPE-Logo aufgedruckt sein. Die Einschubschilder haben eine Breite von 450 mm und eine Höhe von 60 mm. Die Farbe der Einschubschilder ist weiß mit schwarzer Bedruckung. Die Schrift ist in Art und Größe dem beiliegenden Beispiel zu entnehmen.

Zur Anbringung der Fahrplanaushänge wird pro Linie ein Fahrgastinformationskasten benötigt: Farbton RAL 6018 gelbgrün, Größe so, dass ein DIN A 3 – Aushang im Hochformat aufgenommen werden kann, witterungsgeschützt durch eine entsprechend große Plastiktasche. Üblich sind im VPE-Gebiet die Fahrgastinformationskästen der Fa. MABEG FGK 80. Verschluss des Fahrgastinformationskastens durch Inbusschraube.

Die Anbringung des Schildes und des Fahrgastinformationskastens erfolgt im Regelfall an einem Mast mit 60 mm Durchmesser.

### **Haltestellenbeschilderung in der Stadt Pforzheim**

Innerhalb der Stadt Pforzheim ist das Haltestellensystem Arcus der Fa. MABEG zu verwenden. Dies hat in Absprache mit der Stadt Pforzheim zu erfolgen.

**Foto-Beispiel für Haltestellenbeschilderung mit MABEG ST – 1  
(Enzkreis)**



**Muster (Schriftart /Schriftgröße) für Einschubschilder MABEG ST - 1  
(Enzkreis)**

Stk.

**Haltestelle**

Helvetica Neue  
75 Bold  
116 pt (29 mm)

**707  
SEIZ**

Ziffer: Helvetica Neue  
75 Bold  
96 pt (24 mm)

**Schützlingen**

LR: Helvetica Neue  
75 Bold  
100 pt (25 mm)