# Angabe der mit dem beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag über die Erbringung von Verkehrsleistungen (einschließlich Rufbusverkehr) im Verkehrsraum Altmarkkreis Salzwedel ab dem 10.07.2027 verbundenen Anforderungen

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

## Einleitung

Der Landkreis Altmarkkreis Salzwedel als Aufgabenträger gemäß § 4 Abs. 1 ÖPNVG LSA beabsichtigt die Inhouse-Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags (öDA) über öffentliche Personenverkehrsdienste im Verkehrsraum Altmarkkreis Salzwedel einschließlich ausbrechender Linien an die PVGS Personenverkehrsgesellschaft Altmarkkreis Salzwedel mbH (PVGS mbH). Gemäß Art. 7 Abs. 2 der VO (EG) 1370/2007 hat der Landkreis Altmarkkreis Salzwedel als Aufgabenträger eine Vorabbekanntmachung für den öDA im EU-Amtsblatt veröffentlicht.

Nach § 8a Abs. 2 S. 3 und 4 PBefG soll die Vorabbekanntmachung die mit dem öDA verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards enthalten. Ferner kann angegeben werden, inwieweit eine Vergabe als Gesamtleistung beabsichtigt ist. Gemäß § 8a Abs. 2 S. 5 PBefG können diese Angaben auch durch Verweis auf andere öffentlich zugängliche Dokumente geleistet werden. Die Vorabbekanntmachung verweist diesbezüglich auf das hiesige ergänzende Dokument.

In diesem ergänzenden Dokument werden daher gemäß § 8a Abs. 2 S. 3 bis 5 PBefG Anforderungen angegeben, die mit dem öDA verbunden sein werden, um eine ausreichende Verkehrsbedienung im Sinne von § 8 Abs. 3 PBefG sicherzustellen. Diese Anforderungen führen nach Maßgabe von § 13 Abs. 2a S. 2 ff. PBefG zur Ablehnung eines hiervon abweichenden eigenwirtschaftlichen Antrags. Die nachstehenden Angaben enthalten auch Anforderungen, bezüglich derer eine etwaige Abweichung als wesentlich im Sinne von § 13 Abs. 2a S. 3 bis 5 PBefG gilt.

Die Neuvergabe der Verkehrsleistungen im Zeitraum vom 10.07.2027 bis zum 09.07.2037 soll im Wege einer Inhouse-Vergabe nach § 108 GWB an die PVGS mbH erfolgen.

## 1 Gesamtleistung, umfasste Verkehrsdienste und Gebiet

Gegenstand des beabsichtigten öDA sind sämtliche gegenwärtigen und künftigen Verkehrsdienste, die zum Linienbündel Landkreis Altmarkkreis Salzwedel gemäß dem jeweils geltenden Nahverkehrsplan sowie den weiteren Vorgaben des Aufgabenträgers einschließlich abgehender Linienabschnitte gehören. Dies umfasst Verkehrsdienste des ÖPNV i. S. v. § 8 PBefG und § 2 ÖPNVG LSA unabhängig von der personenbeförderungsrechtlichen Bedienform.

Die Vergabe ist als Gesamtleistung beabsichtigt (vgl. § 8a Abs. 2 S. 4 PBefG). Es bestehen umfassende verkehrliche Verflechtungen zwischen den enthaltenen Verkehren (vgl. den geltenden Nahverkehrsplan 2017+, S. 48 f. Nr. 6). Es handelt sich um eine Zusammenfassung von ertragsarmen und ertragsreichen Verkehrsdiensten, welche aus Hauptlinien, Nebenlinien (inklusive Schülerverkehr) und Rufbusverkehren bestehen. Es erfolgt daher keine Aufteilung in Lose. Auf den Versagungsgrund nach § 13 Abs. 2a S. 2 PBefG wird hingewiesen.

Der öDA des Altmarkkreises Salzwedel umfasst das Bediengebiet das durch die vom aktuellen Nahverkehrsplan 2017+ umfassten Linien (inklusive neuer Linienführung für die Linien 100 und 300 mit der dahinverbundenen Bedienhäufigkeit, ohne Linie 8040) verkehrlich erschlossen ist. Das Gebiet ist dem Linienplan (**Anlage 1**) zu entnehmen.

Insbesondere umfasst das gemeinwirtschaftliche Verkehrsangebot die Durchführung von Linienverkehr und Rufbusverkehr sowie die Schülerbeförderung, die in den Linienverkehr integriert ist. Das Rufbusangebot bedient zusammen mit den Hauptlinien insgesamt 329 Orte im Landkreis.

Der öDA wird mit der Anforderung verbunden sein, das Verkehrsangebot regelmäßig, mindestens zum Fahrplanwechsel des neuen Schuljahres, an geänderte Rahmenbedingungen und Verkehrsbedürfnisse anzupassen und die Fahrpläne entsprechend fortzuschreiben. Darüber hinaus wird der öDA mit der Anforderung verbunden sein, das Verkehrsangebot an Änderungsvorgaben des Altmarkkreises Salzwedel anzupassen. Der öDA wird dazu Zu-, Ab- und Umbestellrechte zugunsten des Landkreises vorsehen.

Diese Änderungsoptionen werden sich auf Art und Umfang sowie Qualität der Verkehrsdienste beziehen. Dadurch können z. B. Bestand und Verlauf von Linien, Fahrplan und Bedienungsqualität und sonstige Anforderungen geändert werden (z.B. Betriebszeiten, Takte, Anschlussbeziehungen, Betriebsmittel, Verkehrsmenge, Bedienform, neue Verkehre). Hierdurch können Verkehrsdienste entfallen und neue Verkehrsdienste hinzutreten sowie bestehende Verkehrsdienste verändert werden. Dabei kann auch die Verkehrsform geändert werden. So können z.B. Linienverkehre nach §§ 42, 43 PBefG in Linienbedarfsverkehre nach § 44 PBefG ganz oder teilweise umgewandelt oder um solche Angebote ergänzt werden und umgekehrt bedarfsabhängige Verkehrsformen in Linienverkehre oder Sonderformen nach §§ 42, 43 PBefG geändert werden.

Diese neuen oder geänderten Verkehrsdienste können bereits zum Beginn der Laufzeit des öDA wirksam werden.

## 2 Anforderungen hinsichtlich der Fahrplan-Standards, Art und Umfang der Bedienung

Die nachfolgend beschriebenen Anforderungen für den Fahrplan i. S. v. § 8a Abs. 2 S. 3 PBefG bestehen in Anforderungen an die Art und den Umfang der Bedienung. Sie beschreiben das Verkehrsangebot so, wie es zum Inkrafttreten des beabsichtigten öDA zu erbringen ist, sind ihrerseits aber während der Laufzeit des öDA veränderbar (siehe zu Änderungsrechten, die der öDA definieren wird, oben unter Abschnitt 1).

### 2.1 Generelle Anforderungen

Der Betrieb der vorstehend genannten Verkehrsdienste erfordert zum Inkrafttreten des beabsichtigten öDA einen Einsatz von ca. 4,7 Mio Fahrplankilometern im Standardlinienverkehr und derzeit ca. 5,2 Mio Angebotskilometern im Rufbusverkehr.

Die mit dem öDA verbundenen Anforderungen an Art und Umfang der Bedienung ergeben sich generell aus der aktuellen Linienübersicht (**Anlage 2**) sowie aus den ferner unter Abschnitt 2.2 linienspezifisch beschrieben Anforderungen. Es handelt sich hierbei um Anforderungen zur Sicherstellung der ausreichenden Verkehrsbedienung insbesondere an Linienwege und Haltestellen, an die Bedienhäufigkeit, an die Abstimmung der Fahrpläne und an die Barrierefreiheit i. S. v. § 13 Abs. 2a S. 3 und 4 PBefG. Der vom Betreiber aufzustellende Fahrplan muss diesen Anforderungen entsprechen.

Der erforderliche Fahrzeugbedarf ergibt sich aus der Durchführung des Fahrplans einschließlich einer angemessenen Reserve und den Kapazitätsstandards (siehe unten unter Abschnitt 4.3).

Der Landkreis und die PVGS mbH werden auch während der Laufzeit des öDA dafür Sorge tragen, dass die *Inhousefähigkeit* der PVGS mbH aufrechterhalten wird. Insbesondere wird nach den jeweils geltenden rechtlichen Bestimmungen sichergestellt, dass

- der Altmarkkreis Salzwedel als Gesellschafter der PVGS mbH über dieses eine Kontrolle ausübt, die der Kontrolle über eine eigene Dienststelle entspricht,
- die PVGS mbH ihre Tätigkeiten im Wesentlichen nur für den Altmarkkreis Salzwedel ausführt,
- eine direkte private Kapitalbeteiligung an der PVGS mbH weiterhin nicht besteht und
- der bedeutende Teil des öffentlichen Personenverkehrsdienstes durch die PVGS mbH selbst erbracht wird.

### 2.2 Konkrete Anforderungen

Die gemeinwirtschaftliche Verpflichtung des beabsichtigten öDA umfasst insbesondere folgende Einzelpflichten, deren Erfüllung aus Sicht des Altmarkkreises Salzwedel als Aufgabenträger wesentlich für die ausreichende Verkehrsbedienung im Bediengebiet sind:

- Vorhalten einer Service- und Informationszentrale auf dem Gebiet des Altmarkkreises Salzwedel inklusive Personals mit sicherer Ortskenntnis
- Durchführung des Fahrbetriebes im Linienverkehr einschließlich Rufbusverkehr (Erbringung der Beförderungsleistungen)
- Organisation und Durchführung der Schülerbeförderung, die in den Linienverkehr integriert ist
- Regiemanagement (Fahrplanung, einschließlich Abstimmung der Schnittstellen zu anderen Verkehrsträgern, operative Verkehrsorganisation, Haltestellenbewirtschaftung (inklusive verkehrsrechtlicher Einrichtung und Abbau von Haltestellenschildern), Unterhaltung der Fahrscheindruckertechnik, Mobilitätsberatung, Marketing und Vertrieb, Durchführung von Schulbustrainings)
- Tarifgestaltung im Rahmen der vom Altmarkkreis Salzwedel genehmigten Tarife
- Mitwirkung am Magdeburger Regionalverkehrsverbund – marego
- Mitwirkung am VRB-Tarif im Gebiet des Landes Niedersachsen.
- Mitwirkung am Auskunftssystem INSA.
- Der zukünftige Betreiber hat mit Beginn der Linienverkehrsgenehmigung den entsprechenden Baulastträgern für die Haltestellen ein Haltestellenkataster zur Verfügung zu stellen (Informationen zur Haltestellenausstattung und Barrierefreiheit)

Bestandteil der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung sind auch die Pflichten nach dem Personenbeförderungsgesetz (PBefG), insbesondere die §§ 21, 22 (Betriebs- und Beförderungspflicht), § 39 (Tarifpflicht) und § 40 (Fahrplanpflicht) PBefG sowie die Pflichten gemäß der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft), insbesondere die Pflicht nach § 3 BOKraft (Fahrzeugvorhaltung, Aus- und Weiterbildung der Betriebsbediensteten).

Die gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen werden auf der Grundlage der nachfolgend aufgeführten Linienverkehrsgenehmigungen gemäß dem Nahverkehrsplan des Altmarkkreises Salzwedel 2017+ in einem Linienbündel für das Gesamtgebiet des Altmarkkreises Salzwedel realisiert.

Die vom beabsichtigten öDA voraussichtlich umfassten Linien ergeben sich aus nachfolgender Aufstellung, in welcher auch die aktuellen Linienverkehrsgenehmigungen der PVGS mbH nach §§ 42, 43 Nr. 2 PBefG abgebildet werden:

1, 2,

100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120,

200, 201, 202, 203, 204, 210, 211, 212, 213,

300, 301, 302, 303, 304, 305, 310, 311, 312, 313, 314, 315,

410,

500, 501, 502, 503, 504, 510, 511, 512, 513, 514,

600, 601, 610, 611,

701, 702, 710, 711, 712, 713,

800, 801, 802, 803, 804, 805, 810, 811, 812, 813, 814, 815,

900, 901, 902, 910, 911, 912.

Die PVGS mbH wird mit dem beabsichtigten öDA verpflichtet, das definierte Verkehrsangebot mit einer hohen Qualität zu erbringen und ständig weiterzuentwickeln. Dies bezieht sich auf die Pflicht, die Vorgaben für Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit, Personaleinsatz, Fahrzeugeinsatz, Fahrgastinformation, Vertrieb und Kundenservice, Zustand und Ausstattung der Haltestellen und des Störungs- und Beschwerdemanagements des öDA einzuhalten. Weiterhin besteht die Pflicht, die im Nahverkehrsplan und in der Satzung zur Schülerbeförderung in der jeweils gültigen Fassung verankerten qualitativen und quantitativen Vorgaben umzusetzen. Gleiches gilt für die von der Nahverkehrsservice Sachsen-Anhalt GmbH (NASA) vorgegebenen Qualitätskriterien bezüglich der dem Bahn-Bus-Landesnetz zugeordneten Linien.

Hinsichtlich der Landeslinien werden gesonderte Berichtspflichten gegenüber dem Altmarkkreis Salzwedel, der NASA GmbH sowie der LNVG bestehen.

## 3 Anforderungen hinsichtlich der Beförderungsentgelte und Tarif-Standards

Die Anforderungen für das Beförderungsentgelt nach § 8a Abs. 2 S. 3 PBefG beziehen sich auf die vom Betreiber anzuwendenden Tarife. Anzuwenden ist der Nahverkehrstarif Westliche Altmark (NAWEA) mit den entsprechenden Beförderungsbedingungen sowie Tarifbestimmungen. Davon umfasst sind auch ein- und ausbrechende Verkehre in das marego-Verbundgebiet und das Gebiet des Verkehrsverbunds Region Braunschweig. Die Anwendungspflicht gilt ebenso für etwaige Nachfolgetarife. Es handelt sich dabei um Anforderungen zur Anwendung verbundener Beförderungstarife und -bedingungen i. S. v. § 13 Abs. 2a S. 5 PBefG.

Innerhalb des marego-Verbundgebietes werden Fahrausweise des marego-Tarifs verkauft und anerkannt. Innerhalb des Gebietes des Verkehrsverbunds Region Braunschweig werden Fahrausweise des dortigen Verbundtarifs verkauft und anerkannt. Damit verbunden ist die Anforderung zur Teilnahme an der Einnahmeaufteilung im jeweiligen Verkehrsverbund.

Die Änderung des NAWEA-Tarifes bedarf der Zustimmung des Altmarkkreises Salzwedel. Die Vorgaben des marego-Tarifs und des VRB-Tarifs sind laut Vorgaben der Verbünde anzuwenden.

Der öDA wird mit der Anforderung verbunden sein, das Deutschlandticket anzuerkennen und zu vertreiben unter Beachtung der jeweiligen Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen zum Deutschlandticket. Die Teilnahme am Landeseinnahmenaufteilungsverfahren und Bundeseinnahmenaufteilungsverfahren ist verpflichtend.

Die Vorgabe der anzuwendenden Tarife kann während der Laufzeit des beabsichtigten öDA vom Altmarkkreis Salzwedel angepasst werden; die Tarifvorgaben können dabei verändert, erweitert oder auch reduziert werden.

## 4 Anforderungen hinsichtlich weiterer Standards/Unterauftragsvergabe

Die Anforderungen für weitere Standards nach § 8a Abs. 2 S. 3 PBefG beziehen sich vor allem auf Aspekte der Qualität, Umweltqualität und Barrierefreiheit. Diesbezüglich wird der beabsichtigte öDA zur Sicherstellung der ausreichenden Verkehrsbedienung nach § 13 Abs. 2a Satz 4 PBefG mit der Anforderung verbunden sein, dass die nachfolgend beschrieben Standards einzuhalten sind. Hierbei sind einige der Anforderungen auch zur Herstellung der Barrierefreiheit i. S. d. § 13 Abs. 2a Satz 4 PBefG wesentlich. Der öDA wird auch in Bezug auf diese Anforderungen Änderungsrechte definieren (vgl. oben unter Abschnitt 1).

Alle im öffentlichen straßengebundenen Personennahverkehr des Landkreises tätigen Verkehrsunternehmen haben die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 und DIN EN 13816 in der jeweils gültigen Fassung nachzuweisen und aufrecht zu erhalten für die Dauer der Linienverkehrsgenehmigung.

In den folgenden Unterabschnitten werden die Anforderungen grob konkretisiert. Ferner gelten die im jeweils gültigen Nahverkehrsplan, derzeitig unter 4.3, geregelten Anforderungen.

Soweit die PVGS mbH nach dem öDA berechtigt ist, die Durchführung von Verkehrsleistungen auf Unterauftragnehmer zu übertragen, trägt sie für eine ordnungsgemäße Leistungserbringung der beauftragten Unterauftragnehmer nach Maßgabe des öDA Sorge. Die PVGS mbH stellt sicher, dass die ihr gegenüber verbindlichen Anforderungen des Altmarkkreises Salzwedel in Bezug auf die Erbringung von Personenverkehrsdiensten und die Inhalte des öDA auch gegenüber den Unterauftragnehmern durchgesetzt werden.

### 4.1 Fahrzeugqualität/Umweltqualität

Der Bundestag hat am 5. Mai 2021 das Saubere-Fahrzeuge-Beschaffungs-Gesetz (SaubFahrzeugBeschG) zur nationalen Umsetzung der Clean Vehicles Directive (EU) 2019/1161 (CVD) beschlossen. Die CVD läuft 2030 aus; die Inhalte einer Nachfolgeregelung stehen noch nicht fest.

Nach § 5 Abs. 1 SaubFahrzeugBeschG haben öffentliche Auftraggeber im Rahmen öffentlicher Dienstleistungsaufträge die für den jeweiligen Referenzzeitraum nach § 6 SaubFahrzeugBeschG festgelegten Mindestziele insgesamt einzuhalten. Für den ÖPNV-Sektor beträgt der Anteil zu beschaffender sauberer Fahrzeuge innerhalb öffentlicher Dienstleis-

tungsaufträge, die vom SaubFahrzeugBeschG umfasst sind, die im Zeitraum vom 1. Januar 2026 bis zum 31. Dezember 2030 vergeben werden, 65 Prozent. Hiervon müssen mindestens die Hälfte lokal emissionsfrei sein nach § 2 Nr. 6 SaubFahrzeugBeschG.

Der öDA wird mit der Anforderung verbunden sein, dass die für die Beförderung eingesetzten Fahrzeuge während der Laufzeit des öffentlichen Dienstleistungsauftrags hinsichtlich deren Antriebstechnologie mindestens den Mindestzielen und -Quoten des SaubFahrzeugBeschG entsprechen müssen.

Der öDA wird mit der Anforderung verbunden sein, dass mit Laufzeitbeginn am 10.07.2027 mindestens 75% der eingesetzten Fahrzeuge des Betreibers der Abgasnorm Euro VI entsprechen. Bei Neubeschaffungen sind die dann jeweils aktuell EURO-Normen und Emissionsgrenzwerte einzuhalten.

## 4.2 Fahrzeugausstattung und -kapazität

### 4.2.1 Allgemeine Anforderungen

Grundsätze zu den allgemeinen Anforderungen der Fahrzeugausstattung und -kapazität sind dem aktuellen Nahverkehrsplan 2017+ (Ziffer 4.3.2.) zu entnehmen.

Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets in verkehrssicherem Zustand befinden und haben während ihres Betriebes den gesetzlichen Bestimmungen der Straßenverkehrszulassungsordnung, des Personenbeförderungsgesetzes und der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrtunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) sowie sonstigen einschlägigen Rechtsvorschriften und den Unfallverhütungsvorschriften zu entsprechen. Die Kapazität muss für das jeweilige Fahrgastaufkommen hinreichend sein.

Alle eingesetzten Fahrzeuge im Schüler- und Linienverkehr haben den Nachweis der Schulbustauglichkeit für die Dauer der Linienverkehrsgenehmigung zu erbringen.

### 4.2.2 Sauberkeit

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

### 4.2.3 Alter

Soweit der jeweils gültige Nahverkehrsplan dazu Angaben macht, richtet sich die Altersstruktur im Fuhrpark nach den Bestimmungen des jeweils gültigen Nahverkehrsplans. Bis dahin gilt, dass ab Betriebsbeginn am 10.07.2027 das maximale Flottenalter bei höchstens 10 Jahren liegen darf.

### 4.2.4 Barrierefreiheit

Die Fahrzeuge sind so auszustatten, dass die Mobilität eingeschränkter Fahrgäste gewährleistet ist (Klapprampe, Kneeling, Niederflur) und sie somit der Forderung des PBefG

nach einem barrierefreien ÖPNV entsprechen. Durch das Fahrpersonal ist bei Bedarf Hilfestellung zu leisten. Im Innenraum muss eine Stellfläche zur Aufnahme von Kinderwagen, Rollstühlen, schwerem Gepäck und Fahrrädern vorhanden sein.

Auf Fahrten des Bahn-Bus-Landesnetzes auf den Linien 100, 200 und 300 müssen alle eingesetzten Standardlinienbusse zwei Sondernutzungsflächen aufweisen, sodass die Mitnahme von einem Kinderwagen und zwei Rollstühlen gewährleitstet wird. Des Weiteren müssen die Fahrzeuge über Fahrzeugheckträger verfügen, die eine Mitnahme von mindestens drei Fahrrädern sicherstellen.

Ausnahmen sind in Abstimmung mit dem Aufgabenträger zulässig bei im bedarfsorientierten Verkehr eingesetzten Rufbussen sowie bei Verstärkerfahrten. Im Rufbusverkehr ist eine ausreichende Anzahl von Kleinbussen für einen barrierefreien Zugang zum ÖPNV (Klapprampe, Hublift, Niederflur) vorzuhalten.

4.2.5 Fahrzeugseitige Fahrgastinformation

In allen eingesetzten Fahrzeugen im Linien- und Schülerverkehr hat eine Fahrgastinformation innen (optisch und akustisch) sowie außen (optisch) durch elektrische Matrixanzeigen zu erfolgen.

Ausnahmen in der Bereitstellung der Innenfahrgastinformation bei Rufbussen und Verstärkerfahrten sind in Abstimmung mit dem Aufgabenträger zulässig.

4.2.6 Technische Ausstattung

Die im Linien-, Schüler- und Rufbusverkehr eingesetzten Fahrzeuge müssen mit elektronischen Fahrscheindruckern, Entwerter (marego und VRB-Tarif) und Mobilfunk ausgerüstet sein. Zudem müssen die Fahrzeuge über eine technische Ausstattung verfügen, die es ermöglicht, elektronische Tickets nach dem für das Deutschlandticket festgelegten Standard der Kernapplikation des Verbands Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV-KA) und UIC Standard zu identifizieren und zu prüfen.

Die derzeitigen Bordrechner inklusive der Hintergrundsysteme sind in Abstimmung mit dem Altmarkkreis Salzwedel und der NASA GmbH mindestens bis zum Vertragsende des diesen Bordrechnern und Hintergrundsystemen zugrundeliegenden Mietvertrages zwischen PVGS mbH und der NASA GmbH im Jahr 2028 weiter zu betreiben.

Alle Fahrzeuge mit Erstzulassung ab 10.07.2027 sowie die im bedarfsorientierten Verkehr eingesetzten Fahrzeuge müssen mit einer Klimaanlage und Sicherheitsgurten für den Fahrgastraum ausgestattet sein.

Im derzeit im Altmarkkreis Salzwedel bestehenden Bahn-Bus-Landesnetz sind daneben die sich aus den Richtlinien über die Gewährung von Zuwendungen zur Förderung von Verkehren des öffentlichen Straßenpersonenverkehrs im Bahn-Bus-Landesnetz Sachsen-Anhalt – Erl. Des MLV vom 10.03.2021 – 34.32-30117 in der jeweils gültigen Fassung ergebenden gesonderten Anforderungen zu erfüllen.

Mit Beginn der Linienverkehrsgenehmigung müssen 90% der Fahrzeuge des Betreibers mit Sicherheitsgurten ausgestattet sein.

## 4.3 Fahrgastinformation/Service

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

4.3.1 Haltestellenausstattung

Die Haltestellen sind mit Masten, Beschilderung (insbesondere Haltestellenname, Liniennummer, Logo des Verkehrsunternehmens, Kennzeichnung mit „<o>Mein Takt“, City-Rufbus) sowie Aushangfahrplänen (auf Linien des Bahn-Bus-Landesnetzes mit Hinweis auf INSA), Liniennetzplänen gemäß den Vorgaben des aktuell gültigen Nahverkehrsplans Ziffer 10.6 sowie im Bahn-Bus-Landesnetz zusätzlich mit Umgebungs- und Haltestellenübersichtsplänen auszustatten. Der Betreiber hat für die regelmäßige Reinigung und Instandhaltung der Beschilderung und der Informationsmedien zu sorgen.

Haltestellen an Verknüpfungspunkten sowie Haltestellen mit hoher Verkehrsbedeutung sind nach Möglichkeit zukünftig mit dynamischer Fahrgastinformation auszurüsten.

4.3.2 Informationsmaterial für Fahrgäste

Der Betreiber wirkt darauf hin, dass die Informationen über sein Verkehrsangebot korrekt und vollständig abgebildet werden. Er betreibt dazu unter anderem eine Homepage, s. u. 4.3.3.

Für spezielle Zielgruppen entwickelt das Verkehrsunternehmen Flyer (z.B. für mobilitätseingeschränkte Personen, Schüler), diese liegen ebenfalls digital und in Printform vor. Eine Weiterentwicklung der jeweiligen Medien und eine Anpassung an die Markterfordernisse erfolgt in Abstimmung mit dem Aufgabenträger.

4.3.3 Onlinekommunikation

Der Betreiber bietet einen Internetauftritt an, welcher deutlich auf das Leistungsangebot der Buslinien eingeht, ebenso wie auf Fahrplan- und Tarifinformationen.

Über planbare Änderungen (z.B. Fahrplanveränderungen, Baustellen) wird über den Internetauftritt innerhalb angemessener Reaktionszeit nach Kenntnis informiert. Eine elektronische Fahrplanauskunft inklusive einer Echtzeitfahrplanauskunft ist im Internetauftritt enthalten. Ein Verweis auf INSA ist ausreichend.

Weiterhin bietet der Betreiber eine App an (vgl. 4.3.4).

Der Betreiber soll den Einsatz von Social-Media-Kanälen, wie Facebook und Instagram sowie den Versand von Newslettern prüfen.

4.3.4 Mobilitäts-App

Der Betreiber bietet eine Mobilitäts-App an. Diese umfasst mindestens folgende Funktionen:

- Fahrplanauskunft Echtzeit

- Haltestellen-Echtzeitinformation

- Online-Reservierung bedarfsgesteuerte Verkehre
- Aktuelle Meldungen (individuell einstellbare Push-Nachrichten)
- Interaktive Karte
- FAQs, Kontakt.

Einen Schwerpunkt bildet die Bestellung von Rufbussen.

Erweiterungen (z.B. Erwerb von Online-Tickets, Erweiterung weiterer Mobilitätsformen) in der Mobilitäts-App sollen in Absprache mit dem Aufgabenträger erfolgen.

## 4.4 Betriebsdurchführung und Störfallmanagement

### 4.4.1 Betriebshof und Verkehrshöfe

Der Betriebshof muss auf dem Gebiet des Altmarkkreises Salzwedel liegen und über die notwendige Infrastruktur verfügen, um alle Fahrzeuge am Ort der zu erbringenden Verkehrsleistungen abstellen zu können sowie die Gewährleistung der Kernfunktionen der Fahrzeugbereitstellung (Tanken bzw. Laden u. Reinigen), der Instandhaltung und der Disposition/ Betriebsleitstelle vollumfänglich sicherstellen.

Insgesamt soll der Betreiber neben dem Betriebshof über mindestens 2 weitere Verkehrshöfe auf dem Gebiet des Altmarkkreises Salzwedel verfügen, um auf diese Weise schnelles Ein- und Ausrücken der Fahrzeuge zu ermöglichen, auf Störungen schnell reagieren zu können sowie Leerfahrten, auch aus Umwelt- und Kostengründen, möglichst zu vermeiden bzw. zu reduzieren. Auch die Verkehrshöfe müssen ausreichende Abstellflächen enthalten.

Eine voraussichtliche Flottenentwicklung und -ausweitung aufgrund der Umstellung auf alternative Fahrzeugantriebe sowie der Angebotserweiterungen der prognostizierten und angestrebten Verkehrswende (15%ige Mehrleistung) muss berücksichtigt und eine zukunftssichere Betriebsinfrastruktur geschaffen werden (vgl. 4.1).

Aus den Anforderungen des bestehenden und zukünftigen Liniennetzes muss für die Betriebsinfrastruktur die ortskonkrete Integration einer Ladeinfrastruktur gewährleistet sein, um einen zuverlässigen Betrieb im Zuge der Umstellung auf alternative Fahrzeugantriebe zu gewährleisten.

### 4.4.2 Betriebsleitstelle

Der Betreiber hat eine Betriebsleitstelle im Altmarkkreis Salzwedel mit ausreichender Ortskenntnis und Entscheidungskompetenz zur Gewährleistung eines störungsfreien Betriebes und einer permanenten Kommunikation einzurichten und zu betreiben. Diese Leitstelle muss eine lückenlose Kommunikation mit den eingesetzten Fahrzeugen sicherstellen. Im

Verkehrsgebiet ist ein Betriebsleiter nach § 4 BOKraft oder eine Person mit vergleichbaren Fach-, Entscheidungs- und Handlungskompetenzen bestellt.

Es sind folgende weitere Anforderungen zu erfüllen:

- Steuerung und Durchführung eines ordnungsgemäßen Fahrbetriebes mittels eines

rechnergestütztem Betriebsleitsystems

- Entscheidungen zur Anschlusssicherung im Verspätungsfall,

- Planung und Umsetzung von Maßnahmen bei Abweichungen vom Regelfahrplan,

- Steuerung und Durchführung der Verkehrsüberwachung (mobile Verkehrsaufsicht),

- Sicherstellung aktueller Fahrgastinformation bei Störungen etc.,

- Einrichtung / Verlegung von Haltestellen bei Umleitungen,

- Koordination von Verkehren bei Sonderveranstaltungen / Baumaßnahmen einschließlich notwendiger Abstimmungen mit Polizei, Ordnungsamt bzw. sonstigen Ämtern,

- Rufbus-Management (mit einer Software zur Disposition von bedarfsgesteuerten Verkehren)

Die Betriebsleitstelle ist täglich von 04:15 Uhr bis 22:30 Uhr zu besetzen.

Die Leitstellenmitarbeiter müssen die deutsche Sprache in Wort und Schrift mit „fachkundigen Sprachkenntnissen“, in der Regel B2-Niveau, sicher beherrschen und über umfassende Kenntnisse zur Bedienung des Kommunikationssystems verfügen. Die Mitarbeiter müssen weiterhin fundierte Betriebs- und Netzkenntnisse besitzen.

4.4.3 Umleitungsfahrpläne

Der Betreiber ist dazu verpflichtet, den Verkehrsbetrieb auf den genehmigten Linienwegen aufrecht zu erhalten. Sollte der Regelbetrieb aufgrund von Streckensperrungen, Baustellen, Veranstaltungen o.ä. nicht oder nur unter Abweichung vom genehmigten Linienweg und veröffentlichtem Fahrplan möglich sein, hat der Betreiber dafür Sorge zu tragen, seine Kunden möglichst umfassend und zeitgerecht zu informieren. Sofern die Informationen zur Abweichung vom Regelbetrieb dem Betreiber rechtzeitig vorliegen, soll die Information der Kunden gem. den nachfolgenden Punkten spätestens 7 Tage vor Beginn der Maßnahme bereitgestellt werden. Diese Information umfasst folgende Punkte:

- Presse-/Medieninformation

- Störinformationen auf INSA.de veranlassen

- Information auf Webseite des Verkehrsunternehmens

- Information auf den vorhandenen Social-Media-Kanälen

- Informationen durch Servicestellen

- Informationen an der Haltestelle

- Information durch Fahr- und ggf. weiteres Servicepersonal

- Information durch Haltestellenansagen bei einer Streckensperrung/Baustellenlänge.

Sollte der Linienverkehr frühzeitig absehbar durch Störungen (Abweichungen von Fahrplan und Linienweg) beeinträchtigt sein, ist durch den Betreiber sicherzustellen, dass eine entsprechende Datenversorgung über die Datendrehscheibe gewährleistet ist und entsprechende Umleitungsfahrpläne in den o.g. Auskunftssystemen hinterlegt sind.

## 4.5 Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit

Pünktlichkeit ist eine Grundanforderung eines zufriedenstellenden ÖPNV. Abweichungen wirken sich als Verfrühung oder als Verspätung aus.

Verfrühung: Abfahrten vor der veröffentlichen Abfahrtszeit gelten als Verfrühung. Zur Feststellung einer Verfrühung ist die Abfahrtszeit an der Haltestelle relevant. Eine verfrühte Ankunft ist für den Kunden nicht nachteilig.

Verspätung: Eine verspätete Abfahrt bedeutet für den Kunden nicht zwangsläufig, dass er sein Ziel zu spät erreicht. Daher sollen bei der Messung von Verspätungen ausschließlich Ankunftszeiten zugrunde gelegt werden. Die Definition von Verspätungen bei bedarfsorientierten Verkehren ist nicht sinnvoll, da wechselnde Fahrstrecken nicht die Fahrplansicherheit bieten.

Ein Fahrzeug gilt noch als pünktlich, wenn die Ankunftszeitdifferenz unter 6 Minuten beträgt. Verspätungen ab 30 Minuten zur fahrplanmäßigen Fahrt gelten als Leistungsausfall, wenn dies vom Betreiber zu vertreten ist.

Als Leistungsausfall gelten

1. der komplette Ausfall des Verkehrsmittels,

2. Verfrühungen in der Abfahrt von 6 Minuten und mehr,

3. Verspätungen ab dem festgelegten Grenzwert (30 Minuten).

Die Nichtbeförderung von Personen (z.B. infolge Kapazitätsüberschreitungen) bedeutet keinen Leistungsausfall in diesem Sinne, solange die gesetzlichen Vorgaben zur Betriebspflicht und zur Beförderungspflicht laut PBefG erfüllt werden.

## 4.6 Ticketvertrieb

### 4.6.1 Mobiler Verkauf

In allen Fahrzeugen des Linien-, Schüler- und Rufbusverkehrs ist das gesamte Angebot des Bartarifs des NAWEA-, marego- sowie VRB-Tarfis zu verkaufen.

4.6.2 Elektronische Fahrkarten

Der Betreiber hat nach Möglichkeit Fahrkarten im Rahmen von Handytickets, Chipkarten, Abos mit Chipkarten und ggf. weitere papierlose Ticketformen anzubieten. Die unternehmensübergreifende Interoperabilität der elektronischen Fahrkarten ist dabei sicherzustellen durch die Anwendung der VDV-KA oder UIC als Sicherheitsstandard.

## 4.7 Kundenservice

4.7.1 Beschwerdemanagement

Die Annahme und Bearbeitung von Kundenresonanzen (Beschwerden und Hinweisen der Fahrgäste) liegt im Verantwortungsbereich des Betreibers, welcher hier für ein eigenes Beschwerdemanagement vor Ort vorzuhalten haben. Im Beschwerdemanagement sind von dem Betreiber die nachfolgend definierten Leistungen zu erbringen.

- Für die Annahme von Kundenresonanzen sind die dafür eingesetzten Personale verantwortlich.

- Als Kundenresonanzen sind alle eingehenden schriftlichen, telefonischen und mündlichen Beschwerden und Hinweise aufzunehmen.

- Die eingegangenen und aufgenommenen Beschwerden und Hinweise sind EDV gestützt in der Aufnahme und Bearbeitung zu dokumentieren. Stellungnahmen zu allen Kundenbeschwerden sind innerhalb von zwei Wochen zu bearbeiten und zu beantworten.

4.7.2 Schulungen

Vom Betreiber sind regelmäßige zielgruppenspezifische Schulungsangebote für

- Schüler,

- Senioren und

- mobilitätseingeschränkte Personen

anzubieten und durchzuführen.

## 4.8 Fahr- und Servicepersonal

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

Die nachfolgend definierten Anforderungen sind zu gewährleisten:

- Alle gesetzlichen Anforderungen, insbesondere Anforderungen gemäß PBefG, BO Kraft, StVO, StVZO, StVG

- Erfüllung aller erforderlichen Qualifikationen zum Führen von Omnibussen im Linienverkehr

- Das Fahrpersonal muss für den Fahrscheinverkauf, für die Haltestellendurchsagen bei Ausfall der digitalen Haltestellenansage, für die Erteilung von Auskünften, für die Kommunikation mit der Betriebsleitstelle sowie bei Konfliktsituationen der deutschen Sprache, in der Regel B2-Niveau, mächtig sein

- Fahrer haben gegenüber den Fahrgästen ein höfliches, serviceorientiertes und in Konfliktsituationen deeskalierend wirkendes Verhalten zu zeigen

- Das Fahrpersonal hat sich einer besonderen Verantwortung für Kinder und Jugendlichebewusst zu sein. Hier im Besonderen muss das eingesetzte Personal im Notfall auch als Ansprechpartner und als ausgebildeter Ersthelfer zur Verfügung stehen

- Erforderlich sind weiterhin umfassende Kenntnisse des örtlichen Verkehrsnetzes und –gebietes, der Anschlussverbindungen und aller anzuwendenden Tarife

- Darüber hinaus sollen allgemeine Ortskenntnisse vorhanden sein

- Zu gewährleisten ist ein gepflegtes Erscheinungsbild der mit Kundenkontakt tätigen

Mitarbeiter.

- Das Fahrpersonal hat besondere Rücksichtnahme auf mobilitätseingeschränkte Fahrgäste zu nehmen. Personen mit Mobilitätseinschränkungen, wie Rollstuhlfahrer, Personen mit Rollator sowie Personen mit Kinderwagen sind beim Ein- und Ausstieg nötigenfalls zu unterstützen.

- Dem Fahrpersonal müssen die wichtigsten Verhaltensregeln im Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen bekannt sein und von ihnen angewendet werden.

- Einhaltung des Fahrplanes, insbesondere kein zu frühes Abfahren von Haltestellen.

### 4.9 Sozialstandards

Der beabsichtigte öffentliche Dienstleistungsauftrag, den der Landkreis Altmarkkreis Salzwedel an die PVGS mbH zu vergeben beabsichtigt, wird mit der Anforderung verbunden sein, die Vorgaben des Tarifvertrages des Arbeitgeberverbandes Nahverkehr e.V. (AVN) für Unternehmen der Gruppe Sachsen-Anhalt einzuhalten.

Die PVGS mbH hat bei der Vergabe von Nachunternehmeraufträgen das für sie jeweils einschlägige Vergaberecht zu beachten.

### 4.10 Vermarktung des Angebots

Die Vermarktung der Angebote des Bahn-Bus-Landesnetzes erfolgt im Rahmen der ÖPNV-Dachmarkenkommunikation des Landes. So sind die innerhalb des ÖPNV Landesnetzes eingesetzten Fahrzeuge und die zu bedienenden Haltestellen nach bestimmten Vorgaben (<O> Mein Takt) zu kennzeichnen. Fahrplanmedien (z.B. Fahrplanbroschüren) werden über die ÖPNV-Dachmarkenkommunikation des Landes für das Bahn-Bus-Landesnetz erstellt und finanziert. Bedingung ist hierfür die rechtzeitige Lieferung der Fahrplandaten im Excel-Format (.xlsx) an die NASA GmbH durch das Verkehrsunternehmen. Über den Liefertermin setzt die NASA GmbH das Verkehrsunternehmen rechtzeitig vorher in Kenntnis.

### 4.11 Erscheinungsbild/Design

Um ein einheitliches Erscheinungsbild der im ÖPNV des Altmarkkreises Salzwedel eingesetzten Busse zu gewährleisten, werden Anforderungskriterien für die Fahrzeugaußengestaltung verbindlich im beabsichtigten öDA vorgegeben. Diese Anforderungskriterien dienen als Vorgabe für alle im ÖSPV des Altmarkkreises Salzwedel tätigen Verkehrsunternehmen. Die dafür gültigen Anforderungen sind im Anhang dargestellt (**Anlage 3**).

### 4.12 Qualitätssteuerung

4.12.1 Berichtswesen und Qualitätskontrolle durch den Altmarkkreis Salzwedel

Der öDA wird Regelungen enthalten, nach denen die PVGS mbH dem Aufgabenträger gegenüber zur Berichterstattung verpflichtet ist.

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

- Leistungsdaten und weitere Angaben, Daten und Informationen im Kontext mit der Veröffentlichungspflicht der „Behörde“ nach Artikel 7 Abs. 1 der VO (EG) Nr. 1370/2007,

- Entwicklung Fahrgastnachfrage,

- Entwicklung Fahrzeugbestand und Umweltstandards,

- Angaben zu Pünktlichkeit und ausgefallenen Fahrten,

- Angaben über Art, Quantität und Bearbeitung zum Beschwerdemanagement.

Die Erhebungsverfahren sowie die genauen Inhalte und Fristen der Berichte werden im Einzelnen im beabsichtigten öDA geregelt.

## 4.13 Weitergabe von Fahrplandaten und Echtzeitinformationen

4.13.1 Solldaten

Der Betreiber liefert seine Solldaten direkt und kostenlos an die NASA GmbH. Im Gegenzug erhält der Betreiber ein Verwendungsrecht und den Zugang zum INSA-RBL der NASA GmbH. Die Daten werden dem Betreiber zum Zweck der Fahrgastinformation über ein standardisiertes Format kostenfrei zur Verfügung gestellt. Ggf. benötigte Informationen zur Datenübertragung sind bei der NASA GmbH zu erfragen:

Nahverkehrsservice Sachsen-Anhalt GmbH

Am Alten Theater 4

39104 Magdeburg

4.13.2 Textmeldungen

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

Der Betreiber soll den Einsatz des HIM-Programmes der NASA GmbH prüfen und ggf. anwenden:

Nahverkehrsservice Sachsen-Anhalt GmbH

Am Alten Theater 4

39104 Magdeburg

4.13.3 Echtzeitdaten

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

Die o.g. Daten werden an die zentrale Datendrehscheibe für Sachsen-Anhalt geliefert. Das Austauschformat gemäß VDV 452 muss unterstützt werden.

4.13.4 Datenweitergabe, Datenaustausch

Der Betreiber erklärt sich bereit, dass zum Zwecke der Fahrgastinformation die Solldaten an alle Partner der INSA-Drehscheibe weitergegeben werden. Darüber hinaus können die Solldaten auch als OpenData Dritten zur Verfügung gestellt werden.

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

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

### 4.14 Verkehrsinfrastruktur

Zu den mit dem öDA verbundenen Anforderungen gehört auch die Verpflichtung zum Betrieb der für die Verkehrsdienste erforderlichen Anlagen und Einrichtungen (Verkehrsinfrastruktur). Der beabsichtigte öDA wird mit der Anforderung verbunden, die Infrastruktur selbst vorzuhalten.

Die im Altmarkkreis Salzwedel vorhandene Verkehrsinfrastruktur befindet sich im Eigentum der PVGS mbH.

Die mit dem künftigen öDA verbundene Betriebspflicht bezieht sich insbesondere auf folgende Anlagen und Einrichtungen der Verkehrsinfrastruktur:

1. Betriebshof Salzwedel inkl. Betriebsleitstelle, Tankstelle, Waschanlage, Werkstatt
2. Verkehrshof Gardelegen inkl. Waschanlage, Werkstatt
3. Verkehrshof Kalbe/Milde inkl. Waschanlage
4. ca. 1.100 Haltestellemasten inkl. vorgeschriebener Aushangkästen
5. Fahrscheindruckertechnik inkl. Software zur Datenversorgung und -Entsorgung.

Der künftige Betreiber muss für den zuverlässigen und dauerhaften Betrieb der Verkehrsdienste über eine entsprechende Infrastruktur verfügen.

Zum Betrieb der Verkehrsinfrastruktur gehören insbesondere die Wartung, Instandsetzung, Anpassungen und Pflege der Anlagen sowie der Bau und Erweiterung der oben aufgeführten Betriebsanlagen nach Bedarf.

Der Betrieb der Infrastruktur muss den geltenden gesetzlichen Anforderungen und technischen Standards und künftig dem jeweiligen Stand der Technik entsprechen. Der Betreiber hat zu gewährleisten, dass der Betrieb des Unternehmens sowie die Ausrüstung und Beschaffenheit der Anlage den besonderen Anforderungen genügt, die sich aus dem Vertrauen in eine sichere und ordnungsgemäße Beförderung ergeben. Der Betreiber hat hierzu die gesetzlichen Vorgaben, insbesondere Regelungen aus dem PBefG und der BO-Kraft einzuhalten. Der Betreiber hat dafür Sorge zu tragen, dass sich die Betriebsanlagen stets in einem ordnungsgemäßen Zustand befinden. Bei den hierzu notwendigen Maßnahmen (Instandhalten, Erneuerungen, etc.) sind die einschlägigen Regelwerke zu beachten. Der Betreiber hat im Zusammenhang mit den von ihm durchgeführten Arbeiten die erforderlichen behördlichen oder privaten Genehmigungen einzuholen. Für die Änderung von Anlagen wie z.B. Neubau, Rückbau oder Stilllegung, sind die vorgeschriebenen Verwaltungsverfahren einzuhalten.

**Anlagen**

**Anlage 1:** Linienplan

**Anlage 2:** aktuelle Linienübersicht

**Anlage 3:** Anforderungskriterien für die Fahrzeugaußengestaltung der Busse im Altmarkkreis Salzwedel