

## Anlage 1.3

Betrauung mit gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen des öffentlichen Personennahverkehrs im Stadtgebiet Kulmbach für den Zeitraum vom 01.12.2019 – 30.11.2029 sowie über die Gewährung einer Ausgleichsleistung für die Erfüllung von gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen (Allgemeine Vorschrift gem. Art. 2 lit. I) und Art. 3 Abs. 2 Verordnung (EG) 1370/2007) Mindestanforderungen als Grundlage für den Erlass einer Allgemeinen Vorschrift durch den Landkreis Kulmbach als Aufgabenträger für den ÖPNV auch im Stadtgebiet Kulmbach ab dem 01.12.2019

### Stadtbusverkehr Kulmbach

#### Definition der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung und ihres räumlichen Geltungsbereichs

##### • Gesamtleistung:

1. Die Linien des Stadtbusverkehrs stellen betrieblich und wirtschaftlich ein zusammengehörendes Netz dar. Der Stadtbusverkehr Kulmbach soll daher als Gesamtleistung vergeben werden (§ 8 a Abs. 2 Satz 4 PBefG). Eigenwirtschaftliche Anträge, die sich nur auf Teilleistungen beziehen, sind gem. § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG zu versagen.  
Bei Durchführung der Personenbeförderungsleistungen im Stadtgebiet Kulmbach ist das neue Fahrplankonzept mit Fahrplänen (Linie 1-5) des Verkehrsplaners, Herr Volker Griesbach, vom 19.03.2019 zugrunde zu legen, vgl. Anlage 1.2. Der derzeitige Standard hinsichtlich Art und Ausstattung der Fahrzeugflotte sowie der Betriebsführung sollen grundsätzlich beibehalten werden, vgl. hierzu die nachfolgenden Ausführungen.
2. km öffentlicher Personenverkehrsleistung pro Jahr: ca. 216.000 km (ohne Leerfahrten)
3. bisheriger Wert ohne MwSt: ca. 720.000 €

##### • Zeitraum:

Die beabsichtigte Vergabe beinhaltet den Zeitraum vom 01.12.2019 bis 30.11.2029.

##### • Tarif:

1. Das seit 01.04.2018 geltende Tarifsysteem mit nachfolgendem Tarifsorment soll weitergelten.

<b>Tarife Stadtverkehr Kulmbach</b>		<b>gültig ab 01.04.2018</b>
<b>Einzelfahrscheine</b>		
Einzelfahrt Erwachsener	€ 1,30	
Einzelfahrt Kind 4-14 J.	€ 0,90	
<b>Mehrfahrtenkarte</b>		
10er-Karte Erwachsener	€ 10,50	
Zeitfahrausweise		
Wochenkarte Erwachsener	€ 9,50	
Wochenkarte Schüler/Azubi	€ 8,70	
Monatskarte Erwachsener	€ 36,00	
Monatskarte Schüler/Azubi	€ 26,00	
<b>Sozialtarif Familientageskarte</b>	€ 6,30	
<b>Hunde, Gepäck, sperrige Güter</b>	€ 0,90	

• **Linienwege, Gewährleistung des Betriebes:**

1. Die künftigen Linienwege und der künftige Fahrplan sollen dem neuen Fahrplankonzept für den Stadtbus Kulmbach des Diplom-Geografen, Herrn Volker Griesbach, vom 19.03.2019 mit Fahrplänen (Linien 1-5) entsprechen, vgl. Anlage 1.2. Soweit dies auf Grund des Fahrgastaufkommens, insbesondere zu Schulbeginn- und Endzeit, notwendig ist, sind Verstärkerwagen, bzw. Gelenkbusse einzusetzen, um eine ausreichende Platzkapazität zu gewährleisten.
2. Die bisherige "Plassenburg"-Linie soll, wie im neuen Fahrplankonzept mit Fahrplänen (Linien 1-5) dargestellt, vgl. Ziff. 1, mit der bisherigen Stadtbuslinie 4 (Stadthalle-Wolfskehle-Hölle) zu einer neuen Linie 5 kombiniert und somit in den Stadtbusverkehr integriert werden. Wegen des Schleppkurvenradius am Kirchwehr/Röhrenplatz sowie der Wendeschleife in der „Hölle“ soll ein hierfür geeigneter Bus, z.B. Kleinbus eingesetzt werden, z.B. Sprinter City 45 (für 28 Personen, 7,3 m Länge, 15,3 Meter Wendekreis), ein E-Bus, ähnlich dem Solaris Urbino electric 8.9 (kleiner Niederflur-E-Bus mit 24 Sitzplätzen auf 8,90 m Länge) oder Ähnliches.
3. Ein pünktlicher Betrieb ist zu gewährleisten. Das Abfahren mit Verfrühung ist untersagt. Fahrplanänderungen dürfen nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Aufgabenträgers (Landkreis Kulmbach), bzw. der Stadt Kulmbach umgesetzt werden.
4. Das Verspätungsmanagement im normalen Betrieb obliegt dem Verkehrsunternehmer. Er hat die Verfügbarkeit von Reservefahrzeugen sowie ggf. von Ersatzfahrzeugen während der gesamten Betriebszeit zu gewährleisten, siehe hierzu auch unten „Qualitätsanforderungen an den Betrieb“- Ziffer 5.

• **Einsatz von Nachunternehmern:**

Der Einsatz von Nachunternehmen durch den Verkehrsunternehmer ist zulässig, wenn dieser Einsatz nicht mehr als 25 % der Gesamtfahrleistung im Stadtbusverkehr beträgt. Für evtl. eingesetzte Nachunternehmen gelten sämtliche Mindestanforderungen dieses Dokumentes entsprechend. Hierzu ist bei Angebotsabgabe eine entsprechende Nachunternehmererklärung gegenüber dem Aufgabenträger (Landkreis Kulmbach) und der Stadt Kulmbach abzugeben. Der Aufgabenträger (Landkreis Kulmbach), bzw. die Stadt Kulmbach behalten sich bzgl. der Einhaltung der Nachunternehmerklausel Kontrollrechte und bei Verstößen Vertragsstrafen von 5 v. H. der Vergütung pro Jahr vor. Die Nachunternehmererklärung stellt nach der VO (EG) 1370/2007 einen sachgerechten Grund dar, der bei der Vergabe zu berücksichtigen ist.

• **Verkehrsaufnahme:**

Das Verkehrsunternehmen hat zum 01.12.2019 die pünktliche Aufnahme des Linienverkehrs im Stadtbusverkehr Kulmbach mit vollumfänglicher Erfüllung der in diesem Dokument beschriebenen Qualitäten abzusichern. Erforderlich sind dazu vorherige Probefahrten auf den einzelnen Strecken, eine umfassende Einweisung des gesamten Fahrpersonals und eine rechtzeitige Kontaktaufnahme mit allen Schulen im Stadtgebiet Kulmbach.

Über eine mögliche Gefährdung der termingerechten Betriebsaufnahme ist der Aufgabenträger (Landkreis Kulmbach) sowie die Stadt Kulmbach unverzüglich zu informieren.

• **Qualitätsanforderungen an den Betrieb:**

1. Alle im Regelbetrieb eingesetzten Fahrzeuge haben folgende Anforderungen zu erfüllen: Zu jedem Zeitpunkt während der Vertragslaufzeit dürfen die Fahrzeuge im Durchschnitt (Flottendurchschnitt) nicht älter als 13 Jahre sein. Einsatzfahrzeuge mit geringer Fahrleistung, die nicht im Regelbetrieb eingesetzt werden, dürfen das Höchstalter um maximal 40 % überschreiten, siehe unten Ziffer 5.
2. Für die Fahrzeuge sollen folgende Vorgaben gelten:
  - a) für die Linien 1-4: Vollniederflurbusse, Klasse 1, derzeit EEV oder Euro 6
  - b) für die Linie 5 gelten die Ausführungen unter obigem Punkt „Linienwege, Gewährleistung des Betriebes“, Ziffer 2.
  - c) Die Fahrzeuge müssen für einen zügigen Betriebsablauf unterstützende Merkmale aufweisen (Motoren mit ausreichender Leistungs- und Beschleunigungsstärke, zügig arbeitende Türmechanismen bei Vollniederflurfahrzeugen).
  - d) Die Vollniederflur-Fahrzeuge müssen über eine TürschlieÙsicherung, bzw. Wegfahrsperrung bei geöffneter Tür verfügen.
  - e) Die Bremsanlage muss ABS und ASR aufweisen.
  - f) Die Fahrzeuge müssen mit einer Ausstattung für elektronische Fahrscheindrucker versehen sein, die das Erstellen von Fahrscheinen als Papierticket sowie die Datenauslese zur Überführung in Einnahme- und Fahrgaststatistik ermöglichen (Bordrechner).
  - g) Die Fahrzeuge müssen ein elektronisches Dialogsystem (Bordcomputer sowie Haltestellensystem mit Echtzeitübertragung) enthalten. Anschaffung, funktionsfähiger Einbau, Betrieb, Wartung und Inanspruchnahme ist Sache des Verkehrsunternehmers. Dieses System muss kompatibel zu dem von der Stadt Kulmbach angeschafften und an der Haltestelle „Stadthalle“ implementierten Fahrgastinformationssystem der Fa. LTG Ulm GmbH, Lise-Meitner-StraÙe 16, 89081 Ulm sein und eine Übertragung der (voraussichtlichen) Ankunfts-/Abfahrtsdaten des jeweiligen Fahrzeugs an das Fahrgastinformationssystem an der Haltestelle „Stadthalle“ ermöglichen.
  - h) Die Fahrzeuge müssen eine technische Einrichtung (Onboard-Units) enthalten, die eine GPS-basierte ÖPNV-Bevorrechtigung an Lichtzeichenanlagen im Stadtgebiet ermöglicht. Anschaffung, funktionsfähiger Einbau, Betrieb, Wartung und die tatsächliche Inanspruchnahme ist Sache des Verkehrsunternehmers. Diese Einrichtung muss kompatibel sein zu dem von der Stadt Kulmbach zu implementierenden Sitraffic STREAM-Systems der Fa. Siemens Mobility GmbH MO RC-DE SUED S-ITS, Von-der-Tann-Str. 30, 90439 Nürnberg.
  - i) Die Vollniederflur-Fahrzeuge müssen eine Entwertungsmöglichkeit für Mehrfachfahrkarten enthalten.
  - j) Die Vollniederflur-Fahrzeuge müssen über Außenanzeigen sowie optische Haltestelleninformationen (Innenanzeigen) verfügen.
  - k) Die Vollniederflur-Fahrzeuge müssen mit Lautsprecheranlage innen und einem Mikrofon für den Fahrer ausgestattet sein.
  - l) Die Vollniederflur-Fahrzeuge müssen mit einer ausreichend leistungsfähigen Heizung, zusätzlichen Heizern (GebläÙe) im Türbereich, einer Standheizung sowie einer Belüftungsanlage ausgestattet sein.
  - m) Zur Erleichterung des Ein- und Ausstiegs muss der Vollniederflur-Fahrzeuggboden bei Türöffnung automatisch und nahezu zeitgleich auf der ganzen rechten Seite auf eine Einstiegshöhe von mindestens 250 mm an der ersten Tür und 270 mm an der zweiten Tür abgesenkt werden können (Kneeling).
  - n) Die Vollniederflur-Fahrzeuge müssen mit einer liniengerechten Bestuhlung mit ausreichenden Festhaltungsmöglichkeiten ausgestattet sein.



- Betriebsbeginn vollumfänglich funktionsfähig sein. Defekte müssen spätestens am Folgetag nach Entdeckung des Mangels beseitigt sein.
- f) Die Innentemperatur soll beim täglichen Betriebsbeginn und während der Betriebsdurchführung zwischen 15 (Mindestwert Winter) und 28 (Höchstwert Sommer) Grad Celsius betragen. Der Orientierungswert von 28 Grad Celsius gilt nicht zu Zeiten mit hochsommerlichen Außentemperaturen von größer 31 Grad Celsius. Der Verkehrsunternehmer hat an solchen Tagen durch Abstellen im Schatten und ausreichende Lüftung dafür Sorge zu tragen, dass zumutbare Temperaturen in den Fahrzeugen herrschen. Die Fenster müssen im Winter eisfrei sein.
  - g) Gravierende Verunreinigungen des Fahrzeuginnenraumes während der Verkehrsdurchführung (z.B. Schneematsch) müssen bei nächstmöglicher Gelegenheit (z.B. bei einer kurzen Standzeit) beseitigt werden. Hierfür sind entsprechende Hilfsmittel in den Fahrzeugen vorzuhalten. Verunreinigungen, die das Betreten der Fahrzeuge oder die Benutzung der Sitze beeinträchtigen, sind innerhalb von einer halben Stunde zu beseitigen. Grobmüll (z.B. Dosen, Papier, etc.) ist ebenfalls innerhalb von einer halben Stunde zu entfernen.
  - h) Ist eine Reinigung in schwerwiegenden Fällen nicht möglich, muss das Fahrzeug ausgewechselt werden. Fahrzeuge mit ausgesprochen grob verunreinigtem Innenraum (anstößige Verunreinigungen, z.B. durch Erbrochenes, Urin, etc.) sind unverzüglich zu reinigen, bzw. auszuwechseln.
  - i) Die Behebung von Schäden oder Mängeln, die den Einsatz des Fahrzeugs nicht beeinträchtigen, muss innerhalb von zwei Werktagen erfolgen.
  - j) Das Rauchen in den Fahrzeugen ist grundsätzlich, auch während der Pausen und während der Werkstattaufenthalte, untersagt.
5. Anforderungen an Ersatzfahrzeuge: Fahrzeugausfälle sollen keine Ausfälle von Fahrten zur Folge haben. Ersatzfahrzeuge mit ausreichender Kapazität sind bei einem Fahrzeugausfall innerhalb von 30 Minuten (gerechnet ab dem Eingang der Meldung an die Betriebsleitstelle bis zum Einsatz vor Ort) zu stellen. Am Tag des Fahrzeugausfalls muss das Ersatzfahrzeug nicht die Ausstattungs- und Qualitätskriterien des Regelfahrzeugs erfüllen, siehe hierzu oben Ziffer 1. Ab dem 3. Tag nach dem Fahrzeugausfall muss das Ersatzfahrzeug die Ausstattungs- und Qualitätskriterien des Regelfahrzeugs erfüllen.
6. Der Betriebshof sowie die Betriebsleitstelle des Verkehrsunternehmers müssen an einem umwelt – und immissionsrechtlich unbedenklichen Standort in Industrie- oder Gewerbegebieten liegen;
7. Außerhalb der Betriebszeiten dürfen die Fahrzeuge nicht auf öffentlichen Verkehrsflächen abgestellt werden. Die Abstellfläche der Fahrzeugflotte außerhalb der Betriebszeiten muss auf eigenem Betriebshof des Verkehrsunternehmers liegen. Die Flottenbeherbergung muss mindestens zu 50 % mit Unterstellgaragen erfolgen.

• **Umleitungsmanagement:**

Das Verkehrsunternehmen ist für das Umleitungsmanagement im Falle von Baustellen, Veranstaltungen oder anderen Straßensperrungen auf den Linienwegen zuständig. Erforderlich ist dazu eine aktive Abstimmung mit den Straßenbaulasträgern sowie dem Ordnungsamt der Stadt Kulmbach.

Das Verkehrsunternehmen hat dazu Ersatzfahrpläne zu erstellen. Die Fahrgäste sind rechtzeitig, bis mindestens eine Woche vor Inkrafttreten der Änderungen, bzw. bei kurzfristig angekündigten Maßnahmen unverzüglich nach Bekanntwerden des Ereignisses in geeigneter Form zu informieren (Fahrplanaushang an den betroffenen Haltstellen, Internetseite, Presseinformation).

• **Sofortmeldungen zu besonderen Vorkommnissen**

Das Verkehrsunternehmen hat unverzüglich per E-Mail den Aufgabenträger (Landkreis Kulmbach) und die Stadt Kulmbach über

- a) Betriebsvorkommnisse, die ein öffentliches Aufsehen erregen,
- b) Unfälle, bei denen ein Mensch getötet oder schwer verletzt worden ist,
- c) Betriebsstörungen, die voraussichtlich länger als 24 Stunden dauern,
- d) weitere gravierende Vorkommnisse, wie Belästigung von Fahrgästen und Übergriffe, zu unterrichten.

• **Vierteljährliche Qualitätsberichte**

Das Verkehrsunternehmen hat vierteljährlich bis zum 5. Kalendertag des Folgemonats einen vollständigen und wahrheitsgemäßen Qualitätsbericht für den Aufgabenträger (Landkreis Kulmbach) und für die Stadt Kulmbach mit folgenden Inhalten zu erstellen:

- a) Auffälligkeiten in der Auslastung der Kapazitäten (Überlastungen)
- b) Probleme mit der Pünktlichkeit (z.B. regelmäßige Verkehrsbehinderungen und damit verbunden regelmäßige Verspätungen mit mehr als drei Minuten im Stadtverkehr),
- c) Zusammenfassung der Nicht- und Schlechtleistungen. Als „Schlechtleistung“ wird die Erbringung der Betriebsleistung mit einer Qualität unterhalb der in diesem Dokument festgelegten Anforderungen definiert.
- d) Fahrscheinverkaufsstatisik (Auflistung der verkauften Fahrkarten, aufgeschlüsselt nach Preisstufen und Ticketarten, Übermittlung der Ergebnisse der Datenauslese zur Überführung in Einnahme- und Fahrgaststatistik),
- e) beim Verkehrsunternehmen eingegangene Beschwerden mit demselben Beschwerdegegenstand (mehr als drei Beschwerden zu einem Sachverhalt),
- f) sonstige Unregelmäßigkeiten und Besonderheiten.

• **Infrastruktur:**

1. Die Verantwortung für den ordnungsgemäßen Aufbau, Wartung, Pflege und Instandsetzung bezogen auf die Haltestellen (Pylonen) inkl. Wartehäuschen im Stadtgebiet wird wie bisher durch die Stadt Kulmbach erledigt.
2. Die Kosten für die Erstellung der Fahrpläne und für die Anbringung an den Haltestellen trägt der Verkehrsunternehmer. Die besonders ausgestalteten Fahrplanaushänge für Pylone lässt das Verkehrsunternehmen auf Kosten der Stadt Kulmbach erstellen und anbringen.

• **Anforderung an das eingesetzte Personal:**

1. Sämtliche Mitarbeiterentgelte (z.B. für Fahrer, Werkstatt-, Verwaltungs- und Reinigungspersonal) bemessen sich nach dem Tarifentgelt für das Private Bayerische Omnibusgewerbe. Hierzu ist bei Angebotsabgabe eine schriftliche Tariftreueerklärung gegenüber dem Aufgabenträger (Landkreis Kulmbach) sowie der Stadt Kulmbach abzugeben, die auch eine Verpflichtung zur Weitergabe der Verpflichtung zur Tariftreue an etwaige Subunternehmer enthält. Der Aufgabenträger (Landkreis Kulmbach), bzw. die Stadt Kulmbach behalten sich bzgl. der Einhaltung der Tariftreue Kontrollrechte sowie bei Verstößen Vertragsstrafen in Höhe von 5 v.H. der Vergütung pro Jahr vor. Die Tariftreueerklärung stellt nach der VO (EG) 1370/2007 einen sachgerechten Grund dar, der bei der Vergabe zu berücksichtigen ist.
2. Die Qualifikation des Fahrpersonals muss den gesetzlichen Anforderungen entsprechen. Voraussetzung bei den Busfahrern/-innen ist zudem, dass diese ein

erweitertes Führungszeugnis ohne Eintragungen vorweisen können, das seitens des Verkehrsunternehmers in regelmäßigen Abständen überprüft wird. Das Fahrpersonal muss der deutschen Sprache so mächtig sein, dass es in der Lage ist, neben dem Fahrscheinverkauf und den Haltestellendurchsagen den Fahrgästen auf Wunsch auch Informationen und Auskünfte erteilen sowie mit der Betriebsleitung kommunizieren können.

3. Der Verkehrsunternehmer hat stets dafür zu sorgen, dass sein Personal in einem gepflegten, einheitlichen Erscheinungsbild auftritt.
4. Das Fahrpersonal hat sich bei der Dienstauführung, aber auch in Pausen und Dienstunterbrechungen, und insbesondere auch in Stress- und Konfliktsituationen so zu verhalten, wie es der Dienst am Kunden, Rücksicht auf mobilitäts- und wahrnehmungseingeschränkte Personen, die Höflichkeit gegenüber allen Fahrgästen und die Rücksicht auf andere Verkehrsteilnehmer es gebieten. Der Fahrer hat im Bedarfsfall eine im Fahrzeug befindliche Klapprampe als Einstiegshilfe zu bedienen und auch im Übrigen gegenüber hilfebedürftigen Personen Einstiegs- und Ausstiegshilfe zu gewährleisten.
5. In der Verantwortung des Verkehrsunternehmens liegt die regelmäßige Einweisung des Fahrpersonals. Das Fahrpersonal ist unverzüglich umfassend über Änderungen (Fahrprogramm, Tarife, Vertrieb, usw.) zu unterrichten.

• **Verantwortlicher Ansprechpartner auf Seiten des Verkehrsunternehmens:**

1. Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, einen verantwortlichen Ansprechpartner (Betriebsleiter nach BOKraft oder einen verantwortlichen Ansprechpartner mit vergleichbaren Fach-, Entscheidungs- und Handlungskompetenzen) zu benennen, der kurzfristig und flexibel zur Verfügung steht.
2. Bei Störungen und Notsituationen muss der in Nr. 1 genannte Ansprechpartner oder ein anderer entscheidungs- und handlungsbefugter Mitarbeiter des Verkehrsunternehmers innerhalb von 30 Minuten vor Ort persönlich verfügbar sein.
3. Der verantwortliche Ansprechpartner (bzw. ggf. sein Vertreter) muss über sichere Fähigkeiten zur mündlichen und schriftlichen Kommunikation in deutscher Sprache verfügen. Der verantwortliche Ansprechpartner ist dem Aufgabenträger (Landkreis Kulmbach) und der Stadt Kulmbach bis einen Monat vor der Betriebsaufnahme namentlich zu benennen. Personelle Veränderungen sind unverzüglich, möglichst im Voraus, mitzuteilen.
4. Bei geplanter Abwesenheit der genannten Person von über vier Wochen ist der Aufgabenträger (Landkreis Kulmbach) sowie die Stadt Kulmbach unverzüglich nach Bekanntwerden zu informieren.
5. Der Verkehrsunternehmer hat ferner sicherzustellen, dass er für den Aufgabenträger (Landkreis Kulmbach) und für die Stadt Kulmbach wie folgt telefonisch erreichbar ist:
  - a) Ein verantwortlicher (entscheidungs- und handlungsbefugter) Mitarbeiter in der Betriebsleitstelle im Zeitraum von Mo-Do 8 – 13.30 Uhr und 14.30-16.30 Uhr sowie freitags von 8 – 13.30 Uhr, jeweils schultäglich
  - b) Während der sonstigen Betriebszeiten der Verkehre (ausdrücklich auch zukünftig ggf. zusätzliche Leistungen) ein Fahrer mit ausreichender Entscheidungsbefugnis in einem der eingesetzten Fahrzeug über Mobilfunk (oder ein anderer entscheidungs- und handlungsbefugter Mitarbeiter des Verkehrsunternehmens in Bereitschaft).

• **Planung, Durchführung, Verwaltung, Marketing, Vertrieb, Kundenbetreuung:**

Das Verkehrsunternehmen muss in Ergänzung zu obenstehenden Anforderungen unter „Linienwege, Gewährleistung des Betriebes“ folgende Aufgaben wahrnehmen (die ihm nach dem Gesetz obliegenden Pflichten bleiben unberührt):

1. Einholen einer Genehmigung nach PBefG für einen eigenwirtschaftlichen Verkehr mit Kraftfahrzeugen im Linienverkehr bei der Regierung von Oberfranken als zuständiger Genehmigungsbehörde im eigenen Namen und auf eigene Rechnung. Diese Genehmigung ist dem Aufgabenträger (Landkreis Kulmbach) und der Stadt Kulmbach spätestens einen Monat vor Aufnahme des Betriebes, d.h. am 01.12.2019, vorzulegen.
2. Planung und Beantragung von Tarifen, Beförderungsbedingungen und ggf. Fahrplänen,
3. Laufende Überprüfung des Fahrplanangebotes, Durchführung von Verkehrs- und Fahrgasterhebungen und Bedarfsuntersuchungen zur laufenden Anpassung des Fahrplanangebotes (Streckenführung, Abfahrtszeiten, Haltestellen)
4. Durchführung von Fahrscheinkontrollen
5. Durchführung und Abrechnung des Fahrscheinverkaufes sowie Vereinnahmung der Fahrgelderlöse, inklusive erhöhten Beförderungsentgelts
6. Ein Beschwerdemanagement ist wie folgt auszustatten: Vorhaltung einer Betriebsleitzentrale innerhalb des Bedienungsgebietes, die in nachfolgend genannten Zeiträumen direkt erreichbar ist: Mo-Do 8 – 13.30 Uhr und 14.30-16.30 Uhr sowie freitags von 8 – 13.30 Uhr, jeweils schultäglich. Es ist ein Beschwerdemanagement vorzuhalten, das gewährleistet, dass Kundebeschwerden erfasst, inhaltlich bearbeitet und in angemessener Zeit beantwortet werden. Der Verkehrsunternehmer hat die Erreichbarkeit der Betriebsleitzentrale für die Fahrgäste per Telefon unter Angabe der betreffenden Telefonnummer auf den an den Haltestellen anzubringenden Fahrplänen sowie im Internetauftritt, vgl. unten Ziffer 9, gut sicht- und lesbar zu vermerken.
7. Die Erstellung und (kostenlose) Ausgabe von Liniennetzplänen, Fahrplanheften, Fahrplanflyern erfolgt durch den Aufgabenträger (Landkreis Kulmbach), bzw. die Stadt Kulmbach.
8. In der Betriebsleitstelle ist während der Öffnungszeiten eine Fahrschein-Verkaufsstelle vorzuhalten. Im Übrigen erfolgt der Fahrscheinverkauf durch das Fahrpersonal.
9. Zusatzarbeiten (Flyer, Kundeninformation etc.) im Zusammenhang mit besonderen Veranstaltungen der Stadt (Bierfest, Altstadtfest, Kerwa-Fest in den Stadtvierteln etc.) sowie Baustellenumleitungen erledigt der Verkehrsunternehmer auf eigene Kosten.
10. Der Verkehrsunternehmer hat zur Fahrgastinformation ein zentrales Auskunftssystem im Internet einzurichten, welche Informationen über das Liniennetz, Fahrpläne, Tarife und Beförderungsbedingungen enthält. Das Verkehrsunternehmen stellt diese Daten kostenfrei für die landesweite Fahrplanauskunft und die landesweite Echtzeitauskunft zur Verfügung.
11. Der Unternehmer hat etwaige Fahrgastzählungen und –befragungen durch den Aufgabenträger (Landkreis Kulmbach), bzw. die Stadt Kulmbach zu unterstützen. Insbesondere stellt er Fahrzeugeinsatz- und Umlaufpläne unentgeltlich zur Verfügung

und gewährt jederzeit entgeltfreien Zugang zu seinen Fahrzeugen für das Erhebungspersonal. Die dabei erhobenen Daten gelten nicht als Betriebsgeheimnis des Unternehmers, sie können für die ständige Verkehrsplanung des Aufgabenträgers (Landkreis Kulmbach) und der Stadt Kulmbach oder zur Vorbereitung zukünftiger Vergabeverfahren verwendet werden. Aufgabenträger (Landkreis Kulmbach), Stadt Kulmbach und Verkehrsunternehmer stellen sich gegenseitig die Ergebnisse von Fahrgastzählungen und –befragungen zur Verfügung. Auf Anforderung durch den Aufgabenträger (Landkreis Kulmbach), bzw. die Stadt Kulmbach sind anlassbezogene Ein- und Aussteigerzählungen durch die Busfahrer/-innen des Unternehmers durchzuführen; der Aufgabenträger (Landkreis Kulmbach), bzw. die Stadt Kulmbach kündigt dem Unternehmer dies mindestens drei Wochen vorher an.

12. Der Verkehrsunternehmer stellt dem Aufgabenträger (Landkreis Kulmbach) die Daten zur Verfügung, die der Aufgabenträger (Landkreis Kulmbach) benötigt, um seiner Berichtspflicht nach Art. 7 Abs. 1 VO (EG) 1370/2007 vollumfänglich und rechtzeitig nachzukommen.

• **Mitwirkungspflichten:**

1. Der Verkehrsunternehmer arbeitet mit Vertretern der Behörden (Aufgabenträger (Landkreis Kulmbach) und Stadt Kulmbach) konstruktiv zusammen.
-