

## **Leistungsbeschreibung zum Stadtverkehr Kassel (Linienbündel „Straßenbahn Kassel“ und Linienbündel 11 „Stadtbus Kassel“)**

Die Stadt Kassel und die Verkehrsverbund- und Fördergesellschaft Nordhessen mbH (NVV) als zuständige Behörden (nachfolgend: „zuständige Behörden“) beabsichtigen zur Aufrechterhaltung des fahrplanmäßigen Verkehrsangebots sowie zur ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit Verkehrsleistungen im öffentlichen Personennahverkehr einen Betreiber mit der Erbringung der nachfolgend beschriebenen Gesamtleistungen im ÖPNV zu betrauen.

Bei dem zu betrauenden Verkehrsangebot handelt es sich im Wesentlichen um das Tram- und Busangebot im Stadtgebiet Kassel sowie alternative Bedienformen (AST-Verkehre). Über das Stadtgebiet hinaus verlaufen lediglich die Tramlinien nach Vellmar und Baunatal mit einem Anteil von 9,5 % an den gesamten Fahrplankilometern und in sehr geringem Umfang Buslinien. Nicht Gegenstand der Betrauung sind die im Stadtgebiet ebenfalls relevanten regionalen Buslinien, die weiterhin vom NVV in wettbewerblichen Verfahren vergeben werden. Diese erbringen auch innerstädtische Verkehrsleistungen und bedienen alle städtischen Haltestellen auf ihrem jeweiligen Linienweg. Dabei handelt es sich um ca. 1,7 Mio. Fahrplankilometer und somit um ca. 1/3 der innerstädtischen Busverkehrsleistung. Zusätzlich sollen von den direkt vergebenen Busleistungen voraussichtlich mindestens 15% im Wettbewerb fremd vergeben werden.

Gemäß Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 haben die zuständigen Behörden eine Vorabinformation für den beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag (öDA) im EU-Amtsblatt veröffentlicht. Die Vorinformation legt fest, dass eine Vergabe als Gesamtleistung beabsichtigt ist (§ 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG). Daher sind nur eigenwirtschaftliche Anträge, die sich auf alle Verkehrsleistungen in beiden Linienbündeln beziehen, zulässig, während eigenwirtschaftliche Anträge, die sich nur auf ein Linienbündel oder Teilleistungen eines Linienbündels beziehen, gemäß § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG zu versagen sind. Die Vorinformation definiert ferner die mit dem beabsichtigten Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards (§ 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG).

Gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG können die Anforderungen auch in öffentlich zugänglichen Dokumenten enthalten sein, auf die in der Vorinformation verwiesen wird. Die Vorinformation verweist zur Beschreibung der Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards, die die zu erbringenden Verkehrsleistungen zu erfüllen haben, auf das vorliegende Dokument einschließlich Anlagen sowie die diesbezüglich derzeit geltenden Nahverkehrspläne der Stadt Kassel und des Nordhessischen Verkehrsverbunds. Die in diesem Dokument festgelegten Anforderungen an die Verkehrsleistungserbringung wurden aus den vorgenannten Nahverkehrsplänen abgeleitet und konkretisiert. Im Wesentlichen entspricht die Beschreibung dem Verkehrsangebot, welches durch den bisherigen Betreiber, die Kasseler Verkehrs-Gesellschaft Aktiengesellschaft (KVG), nach dem Beschluss der Stadtverordnetenversammlung der Stadt Kassel vom 19. Juni 2017 zur Umsetzung der Liniennetzreform ab dem 25.03.2018 erbracht wird.

Gemäß § 8a Abs. 2 Satz 2 i.V.m. § 12 Abs. 6 Satz 1 PBefG ist ein Antrag auf Erteilung einer Genehmigung für einen eigenwirtschaftlichen Verkehr mit Kraftfahrzeugen im Linienverkehr als Gesamtleistung über beide Linienbündel spätestens drei Monate nach der Vorabbekanntmachung im Europäischen Amtsblatt beim Regierungspräsidium Kassel als zuständige Genehmigungsbehörde zu stellen.

Mit dem beabsichtigten öDA sind insbesondere die nachstehend dargestellten Anforderungen an die zu erbringenden Verkehrsleistungen in beiden Linienbündeln verbunden. Der beabsichtigte öDA wird hierfür auch Regelungen beinhalten, wonach das Verkehrsangebot auf die Anforderungen des jeweils

gültigen Nahverkehrsplans und ergänzenden Gremienbeschlüssen der Stadt Kassel und des NVV anzupassen ist. In dem so definierten Rahmen können sich Änderungen sowohl hinsichtlich des Bestands und Verlaufs der Linien als auch hinsichtlich des Fahrplan- und Tarifangebots sowie Qualitätsanforderungen für diese Linien ergeben. Die Fremdvergabequote soll unter 33,3 % und muss unter 50 % liegen. Liegt die Subunternehmerquote unter 50 %, aber über 33,3 %, ist die Notwendigkeit hierfür durch den Betreiber zu begründen. Für Fremdvergaben gelten die gleichen Anforderungen wie für die selbsterbrachten Leistungen.

## 1 Verkehrlicher Leistungsumfang

Auf der Grundlage des Verkehrsentwicklungsplans Stadt Kassel 2030 (nachfolgend VEP, Beschluss der Stadtverordnetenversammlung der Stadt Kassel vom 20. Juli 2015) sind insbesondere die in der Fortschreibung des Nahverkehrsplans der Stadt Kassel (Beschluss der Stadtverordnetenversammlung der Stadt Kassel vom 16. Juni 2014) geforderten quantitativen und qualitativen Anforderungen an die öffentliche Personenbeförderungsleistung sowohl bei der Antragstellung im personenbeförderungsrechtlichen Genehmigungsverfahren als auch bei der Durchführung der Beförderungsleistung zu berücksichtigen.

Der Nahverkehrsplan und der VEP können unter folgenden Links eingesehen werden:

- <http://www.kvg.de/unternehmen/nahverkehrsplan/>
- <http://www.stadt-kassel.de/projekte/verkehr/infos/18755/ Stadt Kassel 2030>

### 1.1 Liniennetz, Tätigkeitsumfang

Die zu erbringenden Leistungen im Straßenbahnverkehr (Verkehre nach § 9 PBefG) sowie im Busbereich (Verkehre nach §§ 9 und 42 PBefG) stellen sich nach dem Beschluss der Stadtverordnetenversammlung der Stadt Kassel zur Liniennetzreform vom 19. Juni 2017 wie folgt dar:

Angaben in Mio. Nutzwagenkilometer	Mio. Nutzwagenkm	Mio. Fahrplankm
Straßenbahn	4,30	3,73
Bus	3,76	3,76
Gesamt	8,06	7,49

Das Netz besteht aus den in Kassel, Vellmar, Baunatal und Kaufungen (bis Ortsteil Papierfabrik) betriebenen Straßenbahnlinien, den lokalen Buslinien und AST-Linien.

Detaillierte Informationen zu den Linienverläufen können unter dem folgenden Link eingesehen werden:

- <http://kasselerlinien.de/index.php/de/netz-2015>

### 1.2 Betriebszeiten und Takte

Minutenscharfe Fahrpläne des beschlossenen neuen Liniennetzes liegen noch nicht vor. Für alle Linien wurden jedoch Einsatzzeiten und Takte festgelegt, die für die Leistungserbringung maßgeblich sind.

Auf den Hauptachsen des Straßenbahnnetzes verkehren zwei oder mehr Straßenbahnlinien. Auf den betreffenden Abschnitten ist eine fahrplanmäßige Abstimmung der Linien vorzusehen, so dass sich während der Haupt- und Normalverkehrszeiten ein 7,5-Minuten-Takt und in den Schwachverkehrszeiten ein 15-Minuten-Takt ergibt. Dies gilt für die nachfolgenden Streckenabschnitte:

- Königsplatz <> Holländische Straße: Tram 1 und 5
- Königsplatz <> Weserspitze: Tram 3 und 6
- Königsplatz <> Auestadion <> Oberzwehren Mitte: Tram 5 und 6
- Königsplatz <> Bahnhof Wilhelmshöhe: Tram 1 und 3
- Königsplatz <> Bebelplatz: Tram 4 und 8
- Königsplatz <> Papierfabrik: Tram 4 und 8
- Bahnhof Wilhelmshöhe <> Oberzwehren Mitte: Tram 3 und 7

Detaillierte Informationen zu Einsatzzeiten und Takten können unter folgenden Links eingesehen werden:

- Straßenbahn, Bus und AST: <http://kasselerlinien.de/index.php/de/einsatzzeiten>

### 1.3 Fahrzeugeinsatz und -kapazitäten

Auf allen Linien müssen ausreichende Platzkapazitäten vorgehalten werden. Im Straßenbahnnetz kommen überwiegend 30m-Züge zum Einsatz. Auf den Linien 1, 4 und 6 sind aufgrund des Fahrgastaufkommens teilweise größere Gefäße erforderlich. Für die einzelnen Linien sind zum Betriebsstart folgende Fahrzeugtypen vorzusehen:

Fahrzeugeinsatz Straßenbahn „Kasseler Linien“			
Linie	Fahrzeugtyp Mo-Fr	Fahrzeugtyp Sa	Fahrzeugtyp So
1	überwiegend 60m-Züge (Doppeltraktion), einzelne 45m-Züge (Beiwagenzug)	30m-Züge	30m-Züge (im Sommerhalbjahr 60m-Züge)
3	30m-Züge	30m-Züge	30m-Züge
4	30m-Züge (morgendliche Verstärkerfahrten ab Bahnhof Oberkaufungen 60m-Zug)	30m-Züge	30m-Züge
5	30m-Züge	30m-Züge	30m-Züge
6	45m-Züge (Beiwagenzug)	30m-Züge	30m-Züge
7	30m-Züge	30m-Züge	30m-Züge
8	30m-Züge	30m-Züge	30m-Züge

Fahrzeugeinsatz Bus „Kasseler Linien“			
Linie	Fahrzeugtyp Mo-Fr	Fahrzeugtyp Sa	Fahrzeugtyp So
10	SGB	SGB	SGB
11	SGB	SL	SL
12	SL	SL	SL
13	überwiegend SL, in Verkehrsspitzen auch SGB	SL	SL
14	SGB	-	-
16	überwiegend SL, in Verkehrsspitzen auch SGB	SL	SL
17+17E	überwiegend SL, in Verkehrsspitzen auch SGB	SL	SL
21	überwiegend SL, in Verkehrsspitzen auch SGB	SL	SL
22	überwiegend SL, in	SL	SL

Fahrzeugeinsatz Bus "Kasseler Linien"			
	Verkehrsspitzen auch SGB		
23	SGB	SGB	SGB
25	SL	SL	-
26	SL	SL	SL
27	SL	SL	SL
28	überwiegend SL, in Verkehrsspitzen auch SGB	SL	SL
29	SL	SL	SL
E	SL und SGB	SL und SGB	SL und SGB

Weitere Details zum Fahrzeugeinsatz siehe Kapitel 4 (Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge).

#### 1.4 Fahrplan und Anschlüsse

Das Netz der „Kasseler Linien“ sieht eine stringente Trennung von Stadtteil- und stadtteilverbindenden Linien vor. Um die Zu- und Abbringerfunktion der Stadtteillinien sicherzustellen, sind an den Verknüpfungspunkten der Stadtteillinien 20 bis 29 insbesondere die Anschlüsse mit den übergeordneten Tram- und Buslinien sicherzustellen.

In der Schwachverkehrszeit (werktags ab 20 Uhr, samstags vor 10 Uhr und nach 18 Uhr, sonn- und feiertags ganztägig) gilt ein netzweiter integraler Taktfahrplan (ITF) mit Ausrichtung auf die zentralen ITF-Knoten „Königsplatz“ und „Bahnhof Wilhelmshöhe“ (ITF-Knoten zu den Minuten 0-15-30-45). Fahrzeiten und Anschlüsse aller Linien sind auf diese Knoten abzustimmen.

Aufgrund der fahrplanmäßigen Verzahnung mit den Bussen des Regionalverkehrs und den RegioTrams ist eine enge Abstimmung mit dem NVV als zuständigem Aufgabenträger erforderlich.

#### 1.5 Betriebsqualität

Damit die im Fahrplan ausgewiesenen Fahrten durchgeführt werden können, hält das Verkehrsunternehmen eine ausreichende Anzahl von Fahrzeugen einschließlich Reserve vor.

Die im Fahrplan ausgewiesenen Fahrten werden pünktlich durchgeführt. Verfrühungen sind zu vermeiden.

Das Verkehrsunternehmen schuldet die vollständige Erbringung der vereinbarten Leistungen. Als Ausfall der Leistung gilt der komplette Ausfall des Verkehrsmittels, Teilausfälle auf einem Linienwegabschnitt oder Verspätungen ab 30 Minuten, bei kürzeren Taktzeiten bis zur folgenden fahrplanmäßigen Fahrt. Werden Leistungen nicht erbracht, sind Ersatzmaßnahmen zu erbringen.

Für den Fall, dass die zuständigen Behörden Abweichungen von der hier vorgesehenen Qualität feststellen, behalten sie sich vor, folgendes Pönalesystem einzuführen:

Nr.	Beschreibung Vorfall	Pönale je Vorfall	Ergänzende Beschreibung
-----	----------------------	-------------------	-------------------------

<b>Pönalen Betriebsablauf</b>			
1	Fahrtausfall (ganz oder auf Teilstrecken)	500,00 €	Fahrten mit einer Verspätung ab 31 Minuten, oder Auslassung 3 regulär zu bedienende HS, gelten als Fahrtausfall
2	Fahrzeugkapazität zu gering und wird nicht angepasst	150,00 €	Nach einer Woche ohne Anpassung pro Einsatztag
3	zu frühe Abfahrt an der HS	250,00 €	Abfahrt mind. 3 Min. vor Fahrplan
4	Pünktlichkeit	1.500,00 €	Je angefangener Prozentpunkt Unterschreitung des geforderten Pünktlichkeitswertes
5	Verpassen eines garantierten Anschlusses durch Schuld des Verkehrsunternehmens	250,00 €	
6	Nicht-Bedienen einer HS trotz ein- oder ausstiegswilliger Fahrgäste	100,00 €	
7	Nicht-Erreichbarkeit der örtlichen Betriebsleitstelle des Verkehrsunternehmens während der vertraglich festgelegten Zeiten	200,00 €	“Notrufnummer“ ist nicht erreichbar

<b>Pönalen Fahrzeug</b>			
8	Nicht-Funktionieren / Fehlen des elektronischen Fahrkartenverkaufsgeräts und/oder des Fahrscheinentwerfers	100,00 €	Ausfallzeit > 30 Min.
9	Einsatz eines nicht den vereinbarten Standards entsprechenden Fahrzeugs	150,00 €	pro Einsatztag (z.B. Fahrzeugalter unterschritten, Abgasnorm, ITCS, Lackierung, Videoanlage, nicht Niederflur, fehlende Rampe, keine Mehrzweckfläche etc.)
10	fehlende, unzureichende, falsche Linien- und Zielbeschilderung eines Fahrzeugs	50,00 €	pro Einsatztag
11	gravierende Schadhaftheit der Inneneinrichtung des Fahrzeugs	100,00 €	pro Einsatztag; z.B. aufgeschlitzte Sitze, grobe Schmierereien, großflächige Graffiti, defekte Haltestangen und Griffe, zerstörte oder stark beschädigte Wand- oder Deckenverkleidungen, gravierende Defekte der Innenbeleuchtung, wie Ausfall der Innenbeleuchtung für mehrere Sitzreihen oder der gesamten Ein-/Ausgangsbeleuchtung

Nr.	Beschreibung Vorfall	Pönale je Vorfall	Ergänzende Beschreibung
<b>Pönalen Fahrzeug</b>			
12	gravierende Verschmutzung im Fahrzeuginnenen	100,00 €	pro Einsatztag; z.B. klebende und abfärbende Rückstände an Sitzen, Griffen, Wänden, Gepäckablagen oder Scheiben; Fenster, die kaum Durchsicht bieten; übel riechende bzw. ekelerregende Verschmutzungen
13	Ausfall / Fehlen der Klimaanlage / Heizung im Fahrzeug	250,00€ €	pro Einsatztag
14	unzulässige Fensterbeklebung innen und außen	100,00 €	pro Einsatztag

<b>Pönalen Fahrpersonal</b>			
20	Nicht-Einhaltung der Kleiderordnung/ des Dresscodes	10,00 €	Pro Einsatztag
21	Fehlen der Informationsmedien oder Verweigern der gewünschten Information durch den Fahrer	10,00 €	Fahrplanauskünfte, Anschlusshinweise, Umleitungsinformationen, Tarifinformationen

<b>Pönalen Haltestelle</b>			
30	fehlendes/ falsches Haltestellenschild	50,00 €	pro Einsatztag
31	fehlender Haltestellenfahrplan	50,00 €	pro Einsatztag
32	fehlender Liniennetzplan	20,00 €	betrifft Wartehallen, pro Einsatztag
33	fehlende / falsche Haltestellenbezeichnung	20,00 €	pro Einsatztag
34	fehlende / falsche Liniennummer, Linienverlauf, Zielangabe	20,00 €	pro Einsatztag
35	fehlender Aushang bei Baustellen-, Umleitungs- und/oder Sonderverkehr	20,00 €	pro Einsatztag

Das Verkehrsunternehmen hat auf Anforderung den zuständigen Behörden Nachweise zur Qualität und Leistungserbringung hinsichtlich

- der Pünktlichkeit,
- Fahrtausfällen und Ersatzbeförderung und
- abweichender Kapazitäten

zu erstellen und monatlich zur Verfügung zu stellen.

Auf Anforderung der zuständigen Behörden nimmt das Verkehrsunternehmen auf eigene Kosten an folgenden Qualitätserhebungen / Infrastrukturdatenbanken teil:

- „Qualitätsbarometer“
- „Kundenbarometer“
- NVV-Beschwerdedatenbank
- Haltestellenmanagementsystem

Die Auswertungen aus diesen Systemen zur Qualitätsmessung werden den zuständigen Behörden zur Verfügung gestellt und bei Bedarf erläutert. Sollte das Verkehrsunternehmen zwei Jahre hintereinander sowohl beim „Qualitätsbarometer“ als auch beim „Kundenbarometer“ in der überwiegenden Zahl der Kategorien unter dem Durchschnitt liegen, wird es auf Anforderung der zuständigen Behörden Maßnahmen entwickeln und auf eigene Kosten umsetzen, die nach gemeinsamer Auffassung dazu geeignet sind, in beiden Kategorien, wieder eine überdurchschnittliche Bewertung zu erreichen. Das Haltestellenmanagementsystem dient den Kunden und der Planung als Übersicht der Ausstattung/Kategorien, Fahrgastinformation und der Auskunft zur Barrierefreiheit die hierzu auch mit der Fahrplanauskunft des NVV verknüpft ist.

## **2 Tarifbestimmungen, Beförderungsentgelte und Beförderungsbedingungen**

Vom Verkehrsunternehmen ist der Verbundtarif des NVV sowie die jeweils gültigen Tarif- und Beförderungsbedingungen des NVV anzuwenden.

Durch den Tarif des NVV ist gewährleistet, dass Beförderungsangebote verschiedener Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger im NVV-Gebiet durchgehend genutzt werden können.

Die gültigen Tarif- und Beförderungsbedingungen des NVV sind zu finden unter: [www.nvv.de](http://www.nvv.de)

Es sind kontinuierlich Fahrausweiskontrollen durchzuführen. Über das Jahr und alle Betriebszeiten verteilt sind im Durchschnitt 2% der Fahrgäste der Straßenbahn zu kontrollieren (vom VDV empfohlener Standard). Es sind alle Streckenabschnitte und es ist zu allen Betriebszeiten unter Berücksichtigung des jeweiligen Fahrgastanteils eine entsprechende Prüfung durchzuführen. Hierüber ist eine überprüfbare Dokumentation zu führen. Die Fahrscheinkontrolle im Bus erfolgt durch das Fahrpersonal.

## **3 Anforderungen an das Personal**

Das Verkehrsunternehmen stellt beim eingesetzten Fahr- und Servicepersonal sicher, dass das Personal den Anforderungen eines attraktiven ÖPNV mit umfassender Dienstleistungs- und Kundenorientierung gerecht wird.

Es wird ausschließlich qualifiziertes und ortskundiges Fahr- und Servicepersonal eingesetzt, das die nachstehenden Anforderungen zu erfüllen hat:

- Gesetzliche Anforderungen (PBefG, BOStrab, BOKraft, StVZO etc.)
- Erforderliche Qualifikationen zur Personenbeförderung für Bus (Führerschein, Qualifikation nach Berufskraftfahrerqualifikationsgesetz) bzw. Straßenbahn (Fahrberechtigung für Straßenbahnen nach BOStrab)
- Hinreichende Kenntnisse zu Fahrplan und Tarif für das bestehende Verkehrsnetz
- Sichere Kenntnisse der deutschen Sprache in Wort und Schrift, die die Kommunikation mit der Leitstelle und den Kunden gewährleisten
- Ortskenntnis (wichtige Einrichtungen und touristische Ziele)
- ordentliches und einheitliches Erscheinungsbild
- Kundenorientierung
- Kenntnis der relevanten Arbeitszeit- und Sozialvorschriften sowie der betrieblichen Anweisungen

Der Betreiber hat die Vorgaben des Hessischen Vergabe- und Tariftreuegesetzes (HVTG) in seiner jeweils gültigen Fassung sowie diese ersetzenden Regelungen auch unabhängig von ihrem Anwendungsbereich zu beachten, soweit dieses rechtlich zulässig ist. Dies meint insbesondere die Verpflichtung des Verkehrsunternehmens zur Anwendung eines repräsentativen Tarifvertrages gemäß „Liste der als

repräsentativ festgestellten Tarifverträge, entgeltrelevanten Bestandteile und Altersversorgung des öffentlichen Personenverkehrs auf Straße und Schiene (ÖPNV) gem. § 4 Abs. 4 bis 6 des HVTG vom 19. Dezember 2014“ (siehe Anlage A1) des Bundeslandes Hessen und die Einhaltung der Vorschriften des Mindestlohns.

#### **4 Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge**

Das Verkehrsunternehmen stellt bei den eingesetzten Fahrzeugen sicher, dass die Fahrzeuge den Anforderungen eines attraktiven ÖPNV mit umfassenden Sicherheits- und Komfortansprüchen inkl. der jeweiligen technischen Neuerungen gerecht werden. Die Anforderungen der Nahverkehrspläne der Stadt Kassel und des NVV sind zu erfüllen.

Die Fahrzeuge haben darüber hinaus nachstehende Anforderungen zu erfüllen:

- Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets in verkehrssicherem Zustand befinden. Beim Einsatz der Fahrzeuge ist die Ausrüstung den jeweiligen Straßen- und Witterungsverhältnissen anzupassen. Die vorgeschriebenen Steuerungselemente und Sicherheitsausstattungen müssen stets funktionsfähig und gekennzeichnet sein.
- Für den Ein- und Ausstieg wird der barrierefreie Zugang zu den Linienfahrzeugen sichergestellt. Alle Linienfahrzeuge sind Niederflurfahrzeuge und besitzen eine fahrzeuggebundene Einstiegshilfe. Die Vorgaben des PBefG und ergänzender Regelungen zum Ziel, für die Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs bis zum 1. Januar 2022 eine vollständige Barrierefreiheit zu erreichen sind zu beachten.
- Die Fahrzeuge müssen mit einer im Sinne der Barrierefreiheit deutlich wahrnehmbaren optischen und akustischen Haltestelleninformation entsprechend den einschlägigen Vorschriften bzw. Richtlinien ausgerüstet sein.
- Die Fahrzeuge müssen in das jeweils aktuelle System der Lichtsignalanlagen-Steuerung und -Beschleunigung (derzeit mittels Infrarot-Baken und Datenfunk) integriert sein.
- Die Fahrzeuge müssen über Bordrechner verfügen, die den Datenverkehr mit einer zentralen Leitstelle gewährleisten. Zudem müssen die Fahrzeugrechner über die Möglichkeit der Anschlusssicherung und zudem des Rückkanals zur unternehmensübergreifenden Anschlusssicherung verfügen.
- Weiterhin müssen sie zur Kommunikation mit der Verkehrsleitstelle mit einem Funksystem ausgestattet sein.
- Die Straßenbahnen müssen mit Geräten zur Videoaufzeichnung ausgestattet sein, diese müssen bis zu 24 Stunden nach dem relevanten Vorfall auslesbar sein.
- Es ist je Fahrzeug mindestens ein ausgewiesener Rollstuhlplatz vorzuhalten. Weiterhin ist für Gelenkbusse und Straßenbahnfahrzeuge mindestens ein weiterer Mehrzweckbereich vorzusehen, um die Mitnahme von Mobilitätshilfen, Fahrrädern und Kinderwagen zu gewährleisten.
- Dem Verkehrsunternehmen obliegt die Wartung und Instandhaltung für alle Linienfahrzeuge. Diese erfolgt gemäß den einschlägigen Rechtsvorschriften sowie den entsprechenden VDV-Schriften, die in ihrer jeweils aktuellen Fassung als allgemein anerkannte Regeln der Technik anzusehen sind.
- Alle zur Aufrechterhaltung des Betriebs erforderlichen und einzusetzenden Sonderfahrzeuge, Geräte, Maschinen und maschinelle Anlagen sind vom Verkehrsunternehmen zu stellen.
- Die Fahrleistungen der Fahrzeuge müssen so ausgelegt sein, dass die vorgegebenen Fahrpläne eingehalten werden.



Besonderheiten Straßenbahn:

- Grundsätzlich haben alle eingesetzten Fahrzeuge dem PBefG und der BOStrab sowie den Unfallverhütungsvorschriften zu entsprechen.
- Für den Betrieb des Streckenabschnitts nach Baunatal haben eine ausreichende Anzahl von Fahrzeugen auch dem AEG und der EBO (für Nebenbahnen) zu entsprechen. Diese Fahrzeuge bedienen eine einheitliche Linie die nach BOStrab und EBO betrieben wird. Eine Anzahl von derzeit 15 Straßenbahnen der Regionalbahn Kassel GmbH (RBK) muss gegen Zahlung der Kapitalkosten (CAPEX) gemietet werden. Davon ist der jeweilige Spitzenfahrzeugbedarf von derzeit 10 Fahrzeugen, vom Mieter gewartet und betriebsbereit, an die RBK zurückzuvermieten. Das kostendeckende Entgelt muss dabei einem durch einen Gutachter bestätigten Marktpreis entsprechen. Sollte eine Einigung auf einen Gutachter zwischen dem Verkehrsunternehmen und der RBK nicht zustande kommen, wird ein Gutachter durch die zuständige Industrie- und Handelskammer bestimmt.
- Die eingesetzten Fahrzeuge müssen die Anforderungen an die vorhandene Infrastruktur erfüllen (siehe Kap. 5.3) Dies schließt eine ausreichende Anzahl an Zweirichtungsfahrzeugen mit ein (ca. 30% des Spitzenbedarf).
- Die Abmessungen eines Triebfahrzeuges betragen ca. 30 m in der Länge und haben eine Breite von 2,30 bzw. 2,40 m. Auf einigen Linien sind größere Kapazitäten der Züge erforderlich. Diese sind über Doppeltraktionen (doppelte Kapazität) und Beiwagen (1,5-fache Kapazität) sicherzustellen. Siehe dazu Kapitel 1.3.
- Bei Betriebsaufnahme ist das Höchstalter für die Fahrzeuge im Linienverkehr nicht älter als 28 Jahre. Das Höchstalter der Straßenbahnen liegt bei 30 Jahren. Es verlängert sich um höchstens 16 Jahre, wenn eine umfassende Generalüberholung des Fahrzeugs stattgefunden hat. Die Quote der Fahrzeuge, die bei Betriebsaufnahme nicht älter als 8 bzw. deren Generalüberholung nicht vor mehr als 5 Jahren erfolgt ist liegt bei mindestens 40%.
- Alle Fahrzeuge müssen mit Automaten zum Verkauf von Fahrkarten oder gleichwertiger Vertriebstechnik ausgestattet sein. Es muss das gemäß Anlage 8 der Tarifbestimmungen des NVV vorgesehene Ticketangebot im Fahrzeug verfügbar sein. Diese können unter folgendem Link im Punkt „Vertrieb von Fahrkarten“ eingesehen werden: <http://www.nvv.de/tickets-tarife/tarifbestimmungen-und-befoerederungsbedingungen/anlagen-zu-den-tarifbestimmungen/>
- Die im Linienbetrieb eingesetzten Fahrzeuge müssen über eine Platzkapazität von mindestens 140 Personen verfügen. Sie müssen über mindestens 64 Sitzplätze verfügen.
- Die Trassen nach Baunatal (Mattenberg bis Baunatal Bf. Großenritte) und nach Kaufungen Papierfabrik (Lindenberg – bis Papierfabrik) stehen im Eigentum der RBK und werden von dieser auf Basis der jeweils gültigen Schienennetznutzungsbedingungen bereitgestellt. Die Nutzungsbedingungen sind im Internet abrufbar unter: <http://www.regionalbahn-kassel.de/infrastrukturunternehmen/>.
- Werbung an Fahrzeugen darf nur nach Zustimmung durch die zuständigen Behörden vorgenommen werden.
- Folgende Versicherungen sind für die Fahrzeuge abzuschließen:
  - Schienenfahrzeughaftpflicht-Versicherung
  - Schienenfahrzeugkasko-Versicherung
- Für die Reinigung sind folgende Intervalle vorzusehen:
  - R0 Zwischenreinigung: nach jeder bestellten Fahrt,
  - R1 Tägliche Reinigung: täglich,
  - R2 Wöchentliche Reinigung: nach Bedarf,
  - R3 Grundreinigung monatlich
  - Maschinelle Außenreinigung: wöchentlich (zusätzlich bei Bedarf)
  - Sitzpolsterreinigung: alle 6 Monate

#### Besonderheiten Bus:

- Grundsätzlich haben alle eingesetzten Fahrzeuge dem gültigen StVG, der StVO und StVZO (insbesondere § 35), dem PBefG und der BOKraft sowie den Unfallverhütungsvorschriften zu entsprechen.
- Je nach Linie werden unterschiedliche Kapazitäten für die Fahrzeuge gefordert (s. Pkt. 1.3)
- Alle Fahrzeuge besitzen eine Kneeling-Funktion.
- Das Alter der Fahrzeuge im Linienverkehr zur Betriebsaufnahme ist im Flottendurchschnitt nicht höher als 9 Jahre. Das Höchstalter liegt bei 14 Jahren.
- Alle Fahrzeuge im Linienverkehr entsprechen bei ihrer erstmaligen Inbetriebnahme dem jeweils aktuellen Stand hinsichtlich des Feinstaub- und Stickstoffdioxid-Ausstoßes, um einen Beitrag zur Luftreinhaltung und zur Einhaltung der EU-Emissionsgrenzwerte zu leisten. Bei Fahrzeugen ab dem Baujahr 2015 ist der Standard EURO VI einzuhalten
- Alle Fahrzeuge sind mit einer Klimaanlage auszustatten
- Mindestens 1/3 der Fahrzeuganzahl im Spitzenverkehr müssen über 3 -Türen bei SL und 4 -Türen bei SG Bussen verfügen.
- Alle Fahrzeuge müssen über Fahrscheindrucker mit der Kontrollfunktion für E-Tickets nach dem aktuellen VDV-KA-Standard (Stand 05/2017: 1.4.0) ausgestattet sein.
- Werbung an Fahrzeugen, darf nur nach Zustimmung durch die zuständige Behörde vorgenommen werden.
- Folgende Versicherungen sind für die Fahrzeuge abzuschließen:
  - Fahrzeughaftpflicht-Versicherung
  - Fahrzeugkasko-Versicherung
- Für die Reinigung sind folgende Intervalle vorzusehen:
  - R0 Zwischenreinigung: nach jeder bestellten Fahrt,
  - R1 Tägliche Reinigung: täglich,
  - R2 Wöchentliche Reinigung: nach Bedarf,
  - R3 Grundreinigung monatlich
  - Maschinelle Außenreinigung: wöchentlich (zusätzlich bei Bedarf)
  - Sitzpolsterreinigung: alle 6 Monate

#### Besonderheiten Fahrzeugwerkstätten

Innerhalb des Netzgebietes oder unmittelbar angrenzend sind ausreichend leistungsfähige Betriebshöfe / Fahrzeugwerkstätten vorzuhalten. Die Betriebshöfe sind so auszulegen, dass dort auch die Instandhaltung, Wartung und Betankung der RegioTram-Fahrzeuge der RBK geleistet werden kann. Es ist dabei sowohl die entgeltliche Nutzung dieser Werkstatt-Anlagen durch ein von der RBK als Fahrzeugeigentümer beauftragtes Unternehmen als auch die entgeltliche Wartung der RegioTrams durch das für den Bus- und Tramverkehr zuständige Verkehrsunternehmen anzubieten. Das kostendeckende Entgelt muss dabei einem durch einen Gutachter bestätigten Marktpreis entsprechen. Sollte eine Einigung auf einen Gutachter zwischen dem Verkehrsunternehmen und der RBK nicht zustande kommen, wird ein Gutachter durch die zuständige Industrie- und Handelskammer bestimmt.

## 5 Anforderungen an die Straßenbahninfrastruktur

Die Infrastruktureinrichtungen befinden sich im Eigentum der KVG. Die Streckenabschnitte Lindenberg bis Kaufungen Papierfabrik und Mattenberg bis Baunatal Bf. Großenritte befinden sich im Eigentum der RBK.

Verkehrsunternehmen, die einen eigenwirtschaftlichen Antrag stellen, müssen im Falle einer Genehmigungserteilung von der KVG die komplette Verkehrsinfrastruktur (Gleisnetz, elektrische Anlagen, Haltestellen und Haltestellenausstattung) zum aktuellen Verkehrswert mit allen Rechten und Pflichten übernehmen, dauerhaft betreiben, instandhalten und weiterentwickeln. Alternativ kann die

KVG anbieten, die Infrastruktur zu den nachgewiesenen Kosten zu pachten oder nach den veröffentlichten Schienennetznutzungsbedingungen zu nutzen. Das Eigentum verbleibt in diesem Fall bei der KVG.

## 5.1 Betriebspflicht für Straßenbahninfrastruktur

Im Fall der Übernahme durch Kauf oder Pacht ist das Verkehrsunternehmen verpflichtet, die Straßenbahninfrastruktur zu betreiben (§ 9 Abs. 1 Nr. 1 PBefG).

Zum Betrieb der Infrastruktur der Straßenbahnen durch das Verkehrsunternehmen gehören folgende Aufgaben:

- Ersatzbau, Ersatzbeschaffung, Umbau und Entfernung von Betriebsanlagen mit Ausnahme der Fahrsignalanlagen als Teil städtischer, verkehrstechnischer Lichtsignalanlagen
- Durchführung der Instandhaltung gem. BOStrab aller Betriebsanlagen der Infrastruktur inkl. der Anlagen zur Stromversorgung auf eigene Kosten mit Ausnahme der Fahrsignalanlagen als Teil städtischer, verkehrstechnischer Lichtsignalanlagen.
- Reinigung und Winterdienst (Schneebeseitigung und Streuen bei Glatteis) der Betriebsanlagen und Haltestellen, sofern kein öffentlicher Verkehr auf diesen Anlagen stattfindet oder die Reinigungs- und Winterdienstpflichten nicht den Anliegern nach den gesetzlichen Vorschriften obliegen.
- Koordinierung und Sicherstellung des Betriebes bei Arbeiten Dritter im Gleisbereich bzw. unmittelbarer Gleisnähe.
- Rückbau der Anlagen, sofern die zuständigen Behörden entscheiden, dass dort kein Verkehr bzw. kein Verkehr mit Straßenbahnen mehr angeboten werden soll bzw. die Anlagen dauerhaft nicht mehr für den Betrieb genutzt werden sollen.

Die Kosten dieser Aufgaben trägt das Verkehrsunternehmen.

Alternativ kann die KVG anbieten, die Infrastruktur zu den veröffentlichten Schienennetznutzungsbedingungen zu nutzen. Das Eigentum verbleibt in diesem Fall bei der KVG. Die Schienennetznutzungsbedingungen sind unter folgendem Link einsehbar:

- <http://www.kvg.de/fileadmin/kvg-ks/dokumente/unternehmen/Netznutzungsbedingungen/KVG-Schienennetz-Benutzungsbedingungen.pdf>

## 5.2 Erfasste Anlagen

Zur Straßenbahninfrastruktur gehören folgende Anlagen bzw. Einrichtungen:

- Gleisnetz in verschiedenen Bauarten, Wendeschleifen und Wendeanlagen
- Signal-, Bahnübergangs- und Zugsicherungsanlagen inkl. Weichensteuerung und Weichenheizungen
- Fahrleitungsanlagen und Kabelanlagen
- Anlagen der Fahrstromversorgung und Erdungseinrichtungen
- Nachrichtentechnische Anlagen inkl. Fernwirk- und Netzwerktechnik
- Haltestellen inklusive aller Einrichtungen wie z. B. dynamischer Fahrgastinformationsanlagen, Wartehallen und Haltestellenbeleuchtung
- Betriebshöfe und Abstellanlagen

Die zum Straßenbahnnetz gehörenden Einrichtungen wie

- Gleise und Weichen
- Anlagen zur Stromversorgung

sind in den Anlagen A2 und A3 dargestellt.

### **5.3 Anforderungen an den Betrieb der Anlagen**

Die Anforderungen an den Betrieb der vorhandenen Straßenbahninfrastruktur sind in den veröffentlichten Netznutzungsbedingungen definiert und müssen diesen technischen Anforderungen genügen. Dies betrifft insbesondere:

- Spurweite, Fahrzeugbreite und -länge
- Fahrzeuggewicht, Achslast, minimale Radien
- Minimale Ausrundungsradien, Kuppen und Wannen
- Abstand Haltestellenaußenkante und Gleisachse
- Höhe der Haltestellen über SO
- Stromversorgung Spannung
- Minimale Fahrdrahthöhe
- Nahverkehrsspuren

Eine zu beachtende Besonderheit sind die technischen und betrieblichen Schnittstellen zu den benachbarten Infrastrukturen von DB Netz AG, HLB Basis AG und RBK. Diese beziehen sich auf die Gewerke:

- Fahrstromversorgung
- Netzwerk- und Fernwirktechnik
- Kommunikationsnetze
- Fahrgastinformation
- Zugsicherungs- und Stellwerkstechnik sowie Zugmeldetechnik

Das KVG-Gleisnetz ist für die Nutzung durch die RegioTrams auf Basis der derzeit veröffentlichten Schienennetznutzungsbedingungen bereitzustellen.

### **6 Anforderungen an die Haltestellen**

Die Haltestellen sind an ihrer derzeitigen Position weiter zu betreiben. Entweder die Haltestellen werden von dem vorherigen Betreiber zum Verkehrswert erworben oder abgerissen und neu errichtet. Änderungen der örtlichen Lage und des Ausbaustandards können nur mit Zustimmung des Straßenbaulastträgers, der Straßenverkehrsbehörde bzw. des jeweils zuständigen Aufgabenträgers vorgenommen werden. Im Sinne der Wiedererkennbarkeit der Produkte und des Abbaus von Zugangshemmnissen ist für die Ausstattungselemente aller Haltestellen im Stadtgebiet ein einheitliches Design anzustreben. Dies ist bei der Erneuerung bestehender Infrastruktur bzw. beim Bau neuer Haltestellen zu berücksichtigen. Die Festlegung der Gestaltungskriterien in den Bereichen Fahrgastinformation und Wegeleitung erfolgt in Abstimmung mit dem NVV. Der Kriterienkatalog für die Gestaltung und Qualitätssicherung der Haltestellen und Verknüpfungspunkte ist im Nahverkehrsplan der Stadt Kassel ausführlich dargestellt.

Das Verkehrsunternehmen hat insbesondere sicherzustellen, dass an den Haltestellen die den Anforderungen des Nahverkehrsplans entsprechende Ausrüstung vorhanden ist, soweit diese vom Verkehrsunternehmen zu verantworten ist. Zudem sind mindestens an den in der Anlage A5 aufgeführten Haltestellen Fahrgastinformationsanzeiger einzurichten und zu unterhalten, die die Abfahrtszeiten in Echtzeit sowie betriebliche Meldungen anzeigen können. Ein Verzicht auf diese Anlagen ist nur mit Zustimmung des Aufgabenträgers möglich. An den Haltestellen mit Fahrgastinformationsanzeiger sind ebenfalls die Abfahrtszeiten der Regionalbusverkehre in Echtzeit darzustellen.

Der Betreiber hat dafür Sorge zu tragen, dass sich die Haltestellen stets in ordnungsgemäßem Zustand befinden. Bei den hierzu notwendigen Maßnahmen (Instandhaltungen, Erneuerungen etc.) sind die gesetzlichen Vorgaben einzuhalten. Die Verkehrssicherungspflichten obliegen dem Betreiber.

## **7 Weitergabe von Fahrplandaten und Übermittlung von Echtzeitinformationen**

Zur Gewährleistung einer betreiberübergreifenden Information der Bevölkerung über das Fahrplanangebot stellt das Verkehrsunternehmen dem NVV alle Fahrplandaten (Soll-Daten) inkl. der Aktualisierungen (tagesaktuelle Fahrpläne) im ISA-Format (IVU.pool Standard ASCII-Schnittstelle) tagesscharf und elektronisch zur Verfügung.

Weiterhin stellt das Verkehrsunternehmen sicher, dass Echtzeitinformationen aller Linien (Bus und Tram) einerseits für die hessenweite Auskunft HAFAS im Format VDV454AUS sowie andererseits für die DFI-Anzeiger im Format VDV453DFI zur Verfügung gestellt werden. Zur Anschlusssicherung stellt das Verkehrsunternehmen weiterhin den VDV453ANS zur Verfügung, um Anschlüsse zwischen Stadtverkehr und Regionalverkehr sicherzustellen. Die Kommunikation zwischen den Leitstellen der städtischen und der regionalen Linien muss über die VDV454VIS ermöglicht werden.

Alle erforderlichen Abstimmungen mit dem abnehmenden System und die entsprechenden Anpassungen der Export-Schnittstellen sind hierbei durchzuführen. Über die VDV-Schnittstelle 452 sind zusätzlich die Umlaufdaten zu übergeben. Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass die Fahrplan- und Umlaufdaten des Jahresfahrplans bis spätestens fünf Wochen vor dem jährlichen Fahrplanwechsel dem Aufgabenträger zur Verfügung gestellt werden. Die Fahrplan- und Umlaufdaten zu unterjährigen Fahrplanänderungen und geplanten Störungen des Betriebsablaufs sind spätestens zwei Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen bzw. für den Fall, dass dies unmöglich ist, unverzüglich nach Kenntnis des Verkehrsunternehmens zur Verfügung zu stellen.

Bestandteil ist hier auch die Pflege der der Koordinaten an den bundesweiten Mast-IDs im HMS.

## **8 Fahrgastinformation**

Der Fahrgast ist während der Fahrt aktuell über den Fahrtverlauf zu informieren. Dies soll mittels der vorhandenen optischen und akustischen Anlagen in den Fahrzeugen erfolgen.

Das Verkehrsunternehmen hat einen Internetauftritt anzubieten, in dem deutlich auf das Leistungsangebot hingewiesen wird und in dem Fahrplan- und Tarifinformationen des gesamten NVV-Angebots integriert sind. Der Internetauftritt muss die elektronische Fahrplanauskunft des NVV enthalten sowie über planbare Angebotsänderungen (z. B. durch Baustellen) mit angemessenem zeitlichen Vorlauf informieren. Das Verkehrsunternehmen muss diese Angebotsänderungen unverzüglich in den HIM/Fahrplanauskunft des NVV eingeben.

Weitere Anforderungen an die Fahrgastinformation sind im Nahverkehrsplan der Stadt Kassel zu finden.

## **9 Sicherstellung des Betriebs, Betriebsüberwachung und Betriebssteuerung**

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, eine sichere, ordnungsgemäße und reibungslose Bedienung des Verkehrsgebietes entsprechend den im vorliegenden Dokument sowie den Anlagen verankerten Anforderungen zu gewährleisten.

## **9.1 Einrichtung und Betrieb einer Betriebsleitstelle**

Das Verkehrsunternehmen hat eine Betriebsleitstelle im Bedienungsgebiet einzurichten und täglich im 24-Stunden-Betrieb angemessen mit fachlich qualifizierten Verkehrsmeistern zu besetzen. Die wesentlichen Aufgaben sind die Überwachung des Betriebsablaufs und steuerndes Eingreifen bei Abweichungen vom geplanten Verkehr.

Für schwere Betriebsstörungen ist ein effektives Notfall- und Krisenmanagement inklusive Fahrgastinformation zu betreiben. Darüber hinaus ist die Dokumentation von allen relevanten Betriebsereignissen sicherzustellen. Für die Verrichtung der Aufgaben müssen der Betriebsleitstelle die notwendigen IT-Systeme zur Verkehrsüberwachung und -steuerung in Kombination mit einem Funksystem sowie eine geeignete Software zur Dokumentation zur Verfügung stehen.

## **9.2 Einsatz einer mobilen Verkehrsaufsicht**

Zur Durchführung der Verkehrsaufsicht und zur Unterstützung der Betriebsleitstelle sind im Verkehrsgebiet adäquat ausgestattete Fahrzeuge einzusetzen und mit fachlich qualifizierten Verkehrsmeistern zu besetzen. Die konkreten Einsatzzeiten richten sich nach dem Verkehrsaufkommen im Liniennetz. Weitere wesentliche Aufgaben neben der Verkehrsaufsicht sind:

- Unfallhilfe bzw. Unfallaufnahme
- Störungsbeseitigung an Fahrzeugen
- Störungsmanagement vor Ort

Die Verkehrsmeister sind ergänzend als Ersthelfer und Ersthelfer auszubilden. Sie übernehmen auch die psychologische Ersthelferbetreuung des Fahrpersonals nach schweren Unfällen oder Übergriffen.

## **9.3 Einsatz von Ersatzfahrzeugen und Verfügungsdiensten**

Um bei unvorhersehbaren Ereignissen dauerhafte Störungen und Fahrtausfälle zu minimieren, sind erforderliche Maßnahmen unverzüglich umzusetzen. Eine entsprechende Personal- und Fahrzeugreserve ist zu bilden und vorzuhalten.

## **10 Einrichtung und Betrieb von zentralen Fahrgastinformations- und Verkaufsstellen**

Das Verkehrsunternehmen hat den Vertrieb des vollständigen Ticketsortiments (nach den Vorgaben des NVV) zu übernehmen und sicherzustellen. Es ist beabsichtigt, den Fahrkartenvertrieb im NVV-Gebiet weiterzuentwickeln, insbesondere um die Vertriebskanäle effektiver zu gestalten, den Zugang zu vereinfachen und in größerem Umfang elektronische Tickets einzuführen. Das Verkehrsunternehmen hat sich zu diesen Entwicklungen aufgeschlossen und konstruktiv zu verhalten; ggf. auch mit dem Ziel Neuerungen als Änderungen im öDA zu regeln. Verlangen Stadt Kassel und NVV solche Änderungen vom Verkehrsunternehmen ist auch der finanzielle Ausgleich zu regeln (Vermeidung nicht kalkulierbarer finanzieller Risiken).

Das Verkehrsunternehmen hat mit Betriebsaufnahme ein personenbesetztes NVV-Kundenzentrum (Fahrgastinformations- und Vorverkaufsstelle) in Innenstadtlage einzurichten und zu betreiben. Die mit fachlich qualifizierten Personen besetzten Stellen haben nachfrageorientierte Öffnungszeiten einzuhalten. Neben der internetgestützten Fahrgastberatung in Fahrplan- und Tarifeangelegenheiten ist die Verkaufsmöglichkeit des gesamten NVV-Ticketsortiments sicherzustellen einschließlich der Bearbeitung von Abonnements.

Das Verkehrsunternehmen hat sicherzustellen, dass flächendeckend über das Bedienungsgebiet Vorverkaufsstellen (derzeit ca. 70) für das komplette NVV-Fahrkartensortiment für die Tarifgebiete Stadt Kassel und KasselPlus mit Ausnahme von Einzelfahrkarten eingerichtet sind. Die derzeitigen Vorverkaufsstellen können eingesehen werden unter: <http://www.kvg.de/service/tickets-kaufen/>.

Das Verkehrsunternehmen hat darüber hinaus mit Betriebsaufnahme an der Haltestelle Bahnhof Wilhelmshöhe mindestens zwei stationäre Fahrausweisverkaufsautomaten sowie in allen Straßenbahnfahrzeugen Fahrausweisverkaufsautomaten aufzustellen und zu betreiben, an denen Fahrausweise mit Bargeld (Münzen und Scheine) oder bargeldlos erworben werden können. In Straßenbahnen sind an den Fahrausweisverkaufsautomaten alle Fahrkartenarten (ohne Jahreskarte/Abo) zum Erwerb zur Verfügung zu stellen.

In Bussen sind an Verkaufsgeräten durch den Fahrer alle Fahrkartenarten des Gelegenheitsverkehrs (ohne Zeitkarten ab Wochenende aufwärts) zum Erwerb zur Verfügung zu stellen.

In Abstimmung mit dem NVV ist der Vertrieb von Fahrkartenarten des Gelegenheitsverkehrs (ohne Zeitkarten ab Wochenende aufwärts) über das bereits bestehende Handyticket abzuwickeln.

Die genannten Festlegungen der Verkaufssortimente in Straßenbahnen und Bussen sowie beim Handyticket entsprechen den Vorgaben des NVV und können von diesem angepasst werden.

Über das Jahr und alle Betriebszeiten verteilt sind im Durchschnitt 2% der Fahrgäste zu kontrollieren (vom VDV empfohlener Standard). Die Fahrausweisprüfer müssen dazu mit Geräten ausgestattet sein, die auch die Prüfung elektronischer Tickets auf Basis des aktuellen VDV-KA-Standards (Stand 05/2017: 1.4.0) ermöglichen.

## **11 Beschwerdemanagement, Kundengarantien und Qualitätssicherung**

Das Verkehrsunternehmen nutzt ein vom NVV für den gesamten Verbundraum eingerichtetes, zentrales, internetbasiertes Qualitäts-Management-System (QMS). Das QMS trägt den Titel „NVV 5-Minuten Garantie“. Sämtliche beim Auftragnehmer eingehenden Kundenbeschwerden sind von diesem in dieses System einzugeben. Das Verkehrsunternehmen ist zur Mitwirkung an diesem System nach den aktuellen Vorgaben des NVV (technische Plattform, Antwortzeiten u. a.) verpflichtet. Beschwerden von Kunden sind in der weit überwiegenden Zahl innerhalb von 10 Tagen zu beantworten. Die abschließende Beantwortung von Beschwerden darf den Zeitraum von vier Wochen nur in ausreichend begründeten Einzelfällen überschreiten.

## **12 Berichts- und Mitwirkungspflichten des Verkehrsunternehmens**

Der beabsichtigte öDA wird nachstehende Regelungen zu Berichts- und Mitwirkungspflichten beinhalten:

- Erstellung von Planungen zur jährlichen Betriebsleistung nach Linien
- Mitwirkung an übergeordneten Verkehrsplanungen der Stadt Kassel und des NVV (z. B. Verkehrsentwicklungsplanung, Nahverkehrsplanung)
- Quartalsweiser Bericht über die Einhaltung der geplanten Leistungen in Qualität und Quantität nach Linien
- Beteiligung an jährlich stattfindenden Qualitätserhebungen (s. o.) auf eigene Kosten und daraus abgeleiteten Vergleichen mit anderen Verkehrsunternehmen.
- Teilnahme an Fahrgastzählungen; Bereitstellung der Zählraten aus automatischen Fahrgastzählsystemen
- Teilnahme an Schwerbehindertenzählungen zur Erfassung der Schwerbehindertenquote bei Fahrgästen gemäß §§ 145 ff. Sozialgesetzbuch (SGB) IX – Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen
- Aufstellung des Fahrplans unter Berücksichtigung der im öDA verankerten Anforderungen
- Mitwirkung bei der Diskussion, Entwicklung und Vorstellung von ÖPNV-relevanten Planungen in politischen und administrativen Gremien sowie in der Öffentlichkeit (z. B. Verkehrsentwicklungsplan, Nahverkehrsplan)

### **Anlagen**

- A1: Liste der repräsentativen Tarifverträge ÖPNV Hessen
- A2: Gleis- und Weichenplan
- A3: Stromversorgung und Unterwerke
- A4: Nahverkehrsspuren
- A5: Haltestellen mit DFI