

Stand: 01.07.2019

**Ergänzendes Dokument zur Vorinformation
für die beabsichtigte Inhouse-Vergabe eines öffentlichen
Dienstleistungsauftrags über öffentliche Personenver-
kehrsdienste im Busverkehr durch die Kreise Borken,
Coesfeld, Warendorf und Steinfurt (Münsterlandkreise)**

Ergänzendes Dokument zur beabsichtigten gemeinsamen Inhouse-Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags i. S. d. Art. 3 Abs. 1 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 (VO) der Kreise Borken, Coesfeld, Warendorf und Steinfurt (zusammen: Münsterlandkreise) an die Regionalverkehr Münsterland GmbH (RVM) als Bestandteil der Vorabbekanntmachung

Zur Ergänzung der Vorinformation vom 01.07.2019 (2019/ S 124-304214), Bekanntmachung auf der TED-Webseite

Inhalt

A	Rechtliche Grundlagen	4
B	Qualitätsstandards im Gesamtnetz RVM und den jeweiligen Linienbündeln der Münsterlandkreise mit Geltung ab dem 01.01.2021	5
1	Räumliche Geltungsbereiche und unternehmensbezogener Geltungsbereich	5
2	Verkehrlicher Leistungsumfang	6
2.1	Verkehrsleistungen im Kreis Borken	6
2.2	Verkehrsleistungen im Kreis Coesfeld	6
2.3	Verkehrsleistungen im Kreis Warendorf	6
2.4	Verkehrsleistungen im Kreis Steinfurt	7
2.5	Weitere / Allgemeine Vorgaben für das Gesamtnetz RVM	8
3	Verbindungsqualität und Verknüpfung mit anderen Verkehrsmitteln	9
4	Anforderungen an Personal	9
5	Anforderungen an Fahrzeuge	11
6	Anforderungen an die Fahrzeugbeschaffung und -instandhaltung, Reinigung	18
7	Anforderungen an Haltestellen	19
8	Anforderungen an das Netzmanagement	22
9	Anforderungen an die Weitergabe von Fahrplandaten und Echtzeitinformationen	24
10	Anforderungen an Information und Kommunikation	25
11	Anforderungen an den Vertrieb	29
12	Anforderungen an das Marketing	31
13	Betriebliche Anforderungen an die Leitstelle, RBL, Betriebshof und andere ortsfeste Infrastruktur, Störungsmanagement	32

14	Anforderungen an das Finanzmanagement_____	34
15	Berichtspflichten _____	34
	C. Integration, Beförderungsentgelte, Tarifbestimmungen, Beförderungsbedingungen_____	34
	D. Rechtsbehelfsverfahren / Nachprüfungsverfahren _____	35
	Anlagen_____	35

A. Rechtliche Grundlagen

Die Kreise Borken, Coesfeld, Warendorf und Steinfurt (zusammen Münsterlandkreise) sind Aufgabenträger und zuständige örtliche Behörden (Art. 2 Buchst. b VO 1370/2007 i. V. m. § 3 Abs. 2 ÖPNVG NRW); sie beabsichtigen mit Wirkung zum 01.01.2021 die gemeinsame Inhouse-Vergabe gemäß § 108 GWB eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags (ÖDA) über öffentliche Personenverkehrsdienste mit Bussen auf ihren Gebieten einschließlich abgehender Linien auf die Gebiete benachbarter zuständiger Behörden.

Zur Gewährleistung einer ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit Verkehrsleistungen des öffentlichen Personennahverkehrs soll die Regionalverkehr Münsterland GmbH (RVM) als von den Kreisen gemeinsam getragenes Verkehrsunternehmen mit der Erbringung der in diesem Dokument näher beschriebenen Verkehrsleistungen beauftragt werden.

Die in diesem Dokument aufgeführten Qualitätsstandards für die zu vergebenen Verkehrsleistungen bilden den Inhalt der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen gemäß Art. 2 Buchst. e, Art. 2a Abs. 1 und Art. 4 Abs. 1 Buchst. a VO 1370/2007. Sie sind Anforderungen gemäß § 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG und § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG und zugleich wesentliche Anforderungen gemäß § 13 Abs. 2a Satz 3 PBefG.

Ergänzend sind die Vorgaben aus den aktuellen Nahverkehrsplänen der Kreise Borken (für das Linienbündel Kreis Borken 1), Coesfeld (für das Linienbündel Kreis Coesfeld 1), Warendorf (für das Linienbündel Kreis Warendorf 1) und Steinfurt (für das Linienbündel Steinfurt „Teilnetz RVM“) zu beachten.

Die Vergabe erfolgt als Gesamtleistung für das Gesamtnetz RVM gemäß § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG mit dem im Abschnitt B. 1. beschriebenen Leistungsumfang.

Eigenwirtschaftliche Anträge, die die Anforderungen der Vorabbekanntmachung nicht erfüllen oder sich nur auf Teilleistungen beziehen, sind gemäß § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG nicht genehmigungsfähig.

Die Münsterlandkreise behalten sich vor, die von der Vergabe umfassten Verkehrsleistungen einschließlich der Qualitätsstandards während der Laufzeit des ÖDA anzupassen. Die Modalitäten für die Anpassung des Verkehrsangebots werden im ÖDA näher bestimmt. Der ÖDA wird diesbezüglich Regelungen beinhalten, wonach das Verkehrsangebot innerhalb des im ÖDA bestimmten Rahmens an sich ändernde Verkehrsbedürfnisse oder finanzielle Rahmenbedingungen und an die Nahverkehrspläne der Münsterlandkreise in ihrer jeweils geltenden Fassung sowie an andere veränderte Umstände (wie z. B. technische Entwicklungen, Belange des Umwelt- und Klimaschutzes, Einführung von weiteren

öffentlichen Verkehrsmitteln) anzupassen ist. Die Änderungsmöglichkeiten beziehen sich auf Art und Umfang sowie Qualität der Verkehrsdienste und der Beförderungstarife. Dadurch können sich Änderungen sowohl hinsichtlich des Bestands und Verlaufs von Linien als auch hinsichtlich des Fahrplan- und Tarifangebots, hinsichtlich der Form der Bedienung (regulärer Linienbetrieb oder flexible Bedienungsformen) oder hinsichtlich weiterer Aspekte wie z. B. Fahrzeug- und anderer Qualitätsstandards ergeben. Demzufolge können sich Linien ändern, neue Linien hinzukommen oder heutige Linien wegfallen. Die in Abschnitt 2 angegebene Fahrplanleistung kann sich dabei innerhalb des durch den ÖDA bestimmten Änderungskorridors reduzieren oder erweitern.

Alle in den Abschnitten B. und C. genannten Standards gelten – sofern nicht ausdrücklich etwas Anderes in diesem Dokument geregelt ist – auch für eigenwirtschaftliche Anträge. Es wird für die Genehmigungsfähigkeit eines eigenwirtschaftlichen Antrags vorausgesetzt, dass die in diesem Ergänzenden Dokument angegebenen Anforderungen als Standards nach § 12 Absatz 1a PBefG verbindlich zugesichert werden.

Ergänzend zu den Standards dieses Ergänzenden Dokuments gelten die Nahverkehrspläne der Münsterlandkreise.

In diesem Dokument wird abstrakt der Begriff „Betreiber“ für das Unternehmen verwendet, das die Verkehrsleistungen als Unternehmer im Sinne des PBefG erbringt. Vergibt der Betreiber Unteraufträge, so ist er verpflichtet, die Standards für die Leistungserbringung durch beauftragte Unternehmen verbindlich vorzugeben.

B. Qualitätsstandards im Gesamtnetz RVM und den jeweiligen Linienbündeln der Münsterlandkreise mit Geltung ab dem 01.01.2021

1 Räumliche Geltungsbereiche und unternehmensbezogener Geltungsbereich

Das Gesamtnetz RVM ab dem 01.01.2021 besteht aus den vier Linienbündeln Kreis Borken 1, Kreis Coesfeld 1, Kreis Warendorf 1, Kreis Steinfurt „Teilnetz RVM“ sowie weiteren unten aufgeführten Linien als Teile dieses Gesamtnetzes. Sofern nicht gesondert angeführt, gelten die nachstehenden Qualitätsstandards für das Gesamtnetz RVM. Spezifika der einzelnen Linienbündel werden explizit angeführt.

2 Verkehrlicher Leistungsumfang

2.1 Verkehrsleistungen im Kreis Borken

Das vorzuhaltende Verkehrsangebot ab dem 01.01.2021 basiert auf dem Linienbündel Kreis Borken 1 (BOR 1) gemäß Nahverkehrsplan Kreis Borken (Tabelle 52). Es umfasst eine Betriebsleistung von ca. 4.000.000 Fahrplankilometern im Normjahr.

Das Linienbündel BOR 1 umfasst 67 Linien, die gemäß § 2 Abs. 1 Nr. 3, § 42 bzw. § 43 PBefG genehmigt sind und für die Laufzeit des beabsichtigten ÖDA wieder genehmigt werden sollen.

Ergänzend hierzu gehören zu dem zu erbringenden Verkehrsangebot Verstärkerfahrten im Kreis Borken in einer Größenordnung von insgesamt etwa 250.000 Fahrplankilometern pro Jahr.

2.2 Verkehrsleistungen im Kreis Coesfeld

Das vorzuhaltende Verkehrsangebot ab dem 01.01.2021 basiert auf dem Linienbündel Kreis Coesfeld 1 (COE 1) gemäß Nahverkehrsplan des Kreises Coesfeld (Tabelle 53). Es umfasst eine Betriebsleistung von ca. 3.600.000 Fahrplankilometern im Normjahr.

Das Linienbündel COE 1 umfasst 86 Linien, die gemäß § 2 Abs. 1 Nr. 3, § 42 bzw. § 43 PBefG genehmigt sind und für die Laufzeit des beabsichtigten ÖDA wieder genehmigt werden sollen.

Ergänzend zum Linienbündel COE 1 wird folgende, gemäß § 2 Abs. 1 Nr. 3, § 42 PBefG genehmigte Linie Bestandteil des Leistungsumfangs:

- N7 Coesfeld – Havixbeck – Münster.

Diese Linie umfasst eine Betriebsleistung von ca. 30.000 Fahrplankilometern im Normjahr.

Ergänzend hierzu gehören zu dem zu erbringenden Verkehrsangebot Verstärkerfahrten im Kreis Coesfeld in einer Größenordnung von insgesamt etwa 110.000 Fahrplankilometern pro Jahr.

2.3 Verkehrsleistungen im Kreis Warendorf

Das vorzuhaltende Verkehrsangebot ab dem 01.01.2021 basiert auf dem Linienbündel Kreis Warendorf 1 (WAF 1) gemäß Nahverkehrsplan des Kreises Warendorf (Tabelle 51). Es umfasst eine Betriebsleistung von ca. 4.000.000 Fahrplankilometern im Normjahr.

Das Linienbündel WAF 1 umfasst 68 Linien, die gemäß § 2 Abs. 1 Nr. 3, § 42 bzw. § 43 PBefG genehmigt sind und für die Laufzeit des beabsichtigten ÖDA wieder genehmigt werden sollen.

Ergänzend zum Linienbündel WAF 1 des Kreises Warendorf werden folgende, gemäß § 2 Abs. 1 Nr. 3, § 42 PBefG genehmigte Linien Bestandteil des Leistungsumfangs:

- N2 Münster – Telgte – Ostbevern – Brock
- N22 Telgte – Warendorf
- N42 Münster – Drensteinfurt – Mersch.

Diese Linien umfassen eine Betriebsleistung von ca. 50.000 Fahrplankilometern im Normjahr.

Ergänzend hierzu gehören zu dem zu erbringenden Verkehrsangebot Verstärkerfahrten im Kreis Warendorf in einer Größenordnung von insgesamt etwa 50.000 Fahrplankilometern pro Jahr.

Überdies werden folgende im Genehmigungsverfahren befindliche Linienverkehre nach § 42 PBefG Bestandteil des Leistungsumfangs:

- B6/B7/B8 Stadtverkehr Warendorf.

Diese Linien umfassen eine Betriebsleistung von voraussichtlich 40.000 Fahrplankilometern im Normjahr.

2.4 Verkehrsleistungen im Kreis Steinfurt

Das vorzuhaltende Verkehrsangebot ab dem 01.01.2021 basiert auf dem Linienbündel Kreis Steinfurt „Teilnetz RVM“ gemäß Nahverkehrsplan des Kreises Steinfurt (Tabelle 68). Es umfasst eine Betriebsleistung von ca. 5.400.000 Fahrplankilometern im Normjahr.

Das Linienbündel „Teilnetz RVM“ umfasst 111 Linien, die gemäß § 2 Abs. 1 Nr. 3, § 42 bzw. § 43 PBefG genehmigt sind und für die Laufzeit des beabsichtigten ÖDA wieder genehmigt werden sollen.

Ergänzend zum Linienbündel „Teilnetz RVM“ des Kreises Steinfurt werden folgende, gemäß § 2 Abs. 1 Nr. 3, § 42 PBefG genehmigte Linien Bestandteil des Leistungsumfangs:

- X15 FMO – Ladbergen - Osnabrück
- N5 Burgsteinfurt – Altenberge – Münster
- 249 Stadtverkehr Ibbenbüren

Diese Linien umfassen eine Betriebsleistung von ca. 240.000 Fahrplankilometern im Normjahr.

Überdies werden folgende im Genehmigungsverfahren befindliche Linienverkehre nach § 42 PBefG Bestandteil des Leistungsumfangs:

- B3 Mettingen
- B4 Lienen – Glandorf.

Diese Linien umfassen eine Betriebsleistung von voraussichtlich 120.000 Fahrplankilometern im Normjahr.

Ergänzend hierzu gehören zu dem zu erbringenden Verkehrsangebot Verstärkerfahrten im Kreis Steinfurt in einer Größenordnung von insgesamt etwa 90.000 Fahrplankilometern pro Jahr.

2.5 Weitere / Allgemeine Vorgaben für das Gesamtnetz RVM

Eine Gesamtübersicht der Linien ist in **Anlage 1** dargestellt.

Das aktuelle Fahrplanangebot der nach § 42 PBefG genehmigten Linien ist abrufbar unter www.bus-und-bahn-im-muensterland.de/de/fahrplaene/fahrplanta-bellen.php.

Das Fahrplanangebot der im Genehmigungsverfahren befindlichen Linien, sowie der nach § 43 PBefG genehmigten Linien ist als **Anlage 2** beigefügt.

Das linienbezogene Verkehrsangebot aller in 2.1 bis 2.4 genannten Linien ergibt sich aus den in **Anlage 3** beigefügten Liniensteckbriefen mit folgenden Angaben:

- Liniennummer
- Strecke
- Produkt
- Funktion
- Anforderung an Fahrzeugeinsatz
- Fahrtenangebot
- Verknüpfungen / Umstiegszeiten
- Anbindung wichtiger Ziele.

Zum Verkehrsangebot gehören auch bedarfsorientierte Bedienungsformen, die mit sonstigen Kraftfahrzeugen erbracht werden; sie sind in den Liniensteckbriefen vermerkt.

Zum Verkehrsangebot gehören ferner Sonder- oder Mehrverkehre bei Großveranstaltungen sowie bei baustellenbedingten Umleitungen. Diese Sonder- und Mehrverkehre können vom Umfang her stark variieren.

Es gelten die Vorgaben der beschlossenen Nahverkehrspläne sowie die in diesem Dokument und seinen Anlagen weiter spezifizierten Anforderungen.

Die beschlossenen Nahverkehrspläne sind unter: www.bus-und-bahn-im-muensterland.de/de/zvm/zvm-bus/nahverkehrsplan.php abrufbar.

Für künftige Leistungsänderungen wird zunächst auf bereits in den jeweiligen Nahverkehrsplänen der Münsterlandkreise enthaltene Maßnahmen verwiesen. Weitere Leistungsänderungen durch die Münsterlandkreise sind möglich (vgl. dazu auch oben bei A.).

3 Verbindungsqualität und Verknüpfung mit anderen Verkehrsmitteln

Bei der Fahrplangestaltung sind die in den Nahverkehrsplänen (NVP) der Münsterlandkreise enthaltenen Anforderungen an die Reisezeit einer Verbindung zwischen zwei Orten und die Zahl der Umstiege zu beachten (vgl. Tabelle 17 NVP Borken; Tabelle 14 NVP Coesfeld; Tabelle 16 NVP Warendorf; Tabelle 15 NVP Steinfurt).

Für die im jeweiligen Nahverkehr aufgeführten Verknüpfungspunkte sind die tabellarisch erfassten Umsteigezeiten einzuhalten (vgl. Tabellen 18 und 19 NVP Borken; Tabellen 15 und 16 NVP Coesfeld; Tabellen 17 und 18 NVP Warendorf; Tabellen 16 und 17 NVP Steinfurt).

Darüber hinaus sind in Bezug auf die Verbindungsqualität und Verknüpfung mit anderen Verkehrsmitteln auch die weiteren Vorgaben der Nahverkehrspläne der Münsterlandkreise (Kap. 6.3.6 NVP Borken; Kap. 6.3.6 NVP Coesfeld; Kap. 6.3.6 NVP Warendorf; Kap. 6.3.6 NVP Steinfurt) zu beachten.

Insbesondere gelten auch die jeweils in den Liniensteckbriefen (**Anlage 3**) konkret aufgeführten Vorgaben zu Verknüpfungspunkten, Anschlüssen etc.

4 Anforderungen an Personal

Für die Erbringung der in diesem Dokument näher beschriebenen Verkehrsleistungen hat der Betreiber ausreichend qualifiziertes Personal vorzuhalten. Die Mindestanforderungen an das Personal richten sich nach den Nahverkehrsplänen der Münsterlandkreise.

Auf der Grundlage der Nahverkehrspläne der Münsterlandkreise gelten für die beim Betreiber Beschäftigten mit Kundenkontakt folgende Mindestanforderungen:

- > Das Fahrpersonal, Prüfpersonal, Verkaufspersonal sowie jedwedes Servicepersonal muss der deutschen Sprache so mächtig sein, dass es in der Lage ist, Informationen und Auskünfte zu erteilen. Das Fahrpersonal muss neben dem Fahrscheinverkauf und den erforderlichen Lautsprecherdurchsagen insbesondere mit der Leitstelle und der Werkstatt kommunizieren können.

Der Betreiber hat sicherzustellen, dass auch das von ihm beauftragte Auftragsunternehmen die zuvor und nachfolgend genannten Qualitäten und Pflichten erfüllt.

- > Bei der Einstellung des Personals und den kontinuierlichen Schulungen ist darauf zu achten, dass die nachfolgend genannten Qualifikationen eingehalten werden.

- > Das Fahrpersonal, Prüfpersonal, Verkaufspersonal sowie jedwedes Servicepersonal verfügt über gute Kenntnisse zum Fahrplan der einzelnen Linien im Bedienungsgebiet, zu den Beförderungsbedingungen, zu den Tarifbestimmungen der WestfalenTarif GmbH und des NRW-Tarifs sowie zu den angebotenen Sonderangeboten (z. B. Kombiticket etc.).
- > Das Fahrpersonal kann den richtigen Fahrpreis für jede gewünschte Fahrtverbindung nennen und verkaufen und hat die Fähigkeit zur Beratung des Fahrgastes hinsichtlich des für ihn passenden Tarifangebotes.
- > Das Fahrpersonal kennt den Linienverlauf (Namen und Reihenfolge der bedienten Haltestellen sowie sämtliche Verknüpfungspunkte).
- > Das Fahrpersonal verfügt über Ortskenntnisse im Bereich des Linienverlaufs (Kenntnis wichtiger öffentlicher Einrichtungen, wie z. B. Sportanlagen, öffentliche Verwaltung, Museen, Schulen). Es kann Auskünfte zu den Anschlussmöglichkeiten geben.
- > Das Fahrpersonal ist über aktuelle Änderungen informiert und gibt diese ohne Aufforderung an die Fahrgäste weiter.
- > Das Fahrpersonal hat die Möglichkeit, fahrgastbezogene Informationen über eine Leitstelle zu beschaffen bzw. an diese weiterzugeben.
- > Das Fahrpersonal kennt die rechtlichen Vorgaben (DFBus, BOKraft, PBefG, StVO, StVZO) und kann diese anwenden.
- > Das Fahrpersonal hat eine rücksichtsvolle Fahrweise zu gewährleisten.
- > Das Fahrpersonal kann die Rampe für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste sicher bedienen und unterstützt diese Fahrgastgruppe in angemessener Weise.
- > Das Fahrpersonal, Prüfpersonal, Verkaufspersonal sowie jedwedes Servicepersonal hat sich gegenüber den Fahrgästen und anderen Verkehrsteilnehmern freundlich, zuvorkommend, hilfsbereit und in allen Situationen - vor allem Stress- und Konfliktsituationen - angemessen zu verhalten. Das Personal muss in der Lage sein, Hilfs- und Rettungsmaßnahmen einzuleiten.
- > Das Fahrpersonal hat eine einheitliche Dienstkleidung zu tragen und sich durch ein gepflegtes Erscheinungsbild auszuzeichnen. Hierzu gehört grundsätzlich ein/eine farblich einheitliches/e Hemd/Bluse (jeweils mit 1/1 Arm und ½ Arm), eine dazu farblich passende, saubere und gepflegte lange Hose. Das Schuhwerk muss in gutem Zustand sein, an der Ferse geschlossen und ebenfalls sauber und farblich passend zur Unternehmenskleidung sein.
Ausnahmen von der Verpflichtung zum Tragen von Dienstkleidung sind nur für Auftragsunternehmen gestattet, die in den Fahrzeugen der Kategorien 3 und 4 fahren (siehe Abschnitt „Anforderungen an die Fahrzeuge“). Auch hier wird ein gepflegtes Äußeres und angemessene Kleidung erwartet.
- > Die gesetzlich vorgeschriebenen Weiterbildungen nach dem Berufskraftfahrer-Qualifizierungsgesetz sind einzuhalten und nachzuweisen.

- > In Ergänzung hierzu ist mindestens eine der nachfolgend genannten Schulungen durchzuführen und nachzuweisen:
 - Regelmäßige Schulung der Fahrzeugführer und des Servicepersonals zum Umgang mit mobilitätseingeschränkten Fahrgästen
 - Schulung des Fahrpersonals zum korrekten Anfahren von (barrierefreien) Haltestellen etc.
 - Schulung des Fahrpersonals zum energiesparenden Fahren
 - Schulung des Fahrpersonals zur Einleitung der Erste-Hilfe-Maßnahmen
 - Schulung des Fahrpersonals zum freundlichen Umgang mit Fahrgästen und Kunden
 - Alle Fahrzeugführer sind regelmäßig im Rahmen eines Deeskalationstrainings zu schulen
 - Schulung zum Fahrkartentarif

Die Entlohnung des eingesetzten Personals beim Betreiber hat nach Maßgabe einschlägiger und repräsentativer Tarifverträge zu erfolgen (§ 8 Abs. 3 Satz 2 ÖPNVG). In NRW sind dies der Verband nordrhein-westfälischer Omnibusunternehmen e.V. (NWO) und Verdi, Landesbezirk NRW.

5 Anforderungen an Fahrzeuge

Für die Erbringung der in diesem Dokument näher beschriebenen Verkehrsleistungen sind vom Betreiber im Linienbetrieb so viele Fahrzeuge vorzuhalten, dass der Fahrplan ohne Ausfallzeiten abgedeckt werden kann. Entsprechende Betriebs- und Werkstattreserven sind zu berücksichtigen.

Das für die Direktvergabe vorgesehene Liniennetz des Münsterlandes ist durch ein differenziertes Angebot gekennzeichnet, welches SchnellBus-, RegioBus-, DirektBus-, StadtBus-, NachtBus-, TaxiBus-, BürgerBus-Linien sowie Schüler-Linien und AnrufSammelTaxi (AST) Systeme enthält. Vor diesem Hintergrund sind die Anforderungen an die Fahrzeuge gemäß den Nahverkehrsplänen in vier Kategorien unterteilt:

Kategorie I: SchnellBus-Linien

Kategorie II: RegioBus-, NachtBus-, StadtBus-Linien und Stadtlinienvverkehr

Kategorie III: Sonstige Regionallinien, Linien mit unregelmäßiger Bedienung

Kategorie IV: Ergänzungsverkehre und Einsatzfahrten.

Die Nahverkehrspläne der Münsterlandkreise geben die Anforderungen an die Ausstattung differenziert nach den vier Kategorien vor.

Bei Neuanschaffung von Fahrzeugen ist die EU-Richtlinie 2001/85/EG zu beachten.

Darüber hinaus sind bei Neubeschaffungen die aktuellen EURO-Normen und Emissionsgrenzwerte einzuhalten. Darüber hinaus müssen die einzusetzenden Fahrzeuge den Rahmenvorgaben zur Erfüllung der Barrierefreiheit gem. § 4 BGG genügen.

Die Qualitätsstandards zur Ausstattung der Fahrzeuge gelten für alle in den Münsterlandkreisen eingesetzten Fahrzeuge, so im Weiteren nicht explizit Ausnahmen formuliert werden. Für die Einhaltung der Anforderungen sind die jeweiligen Inhaber der Liniengenehmigungen und Betriebsführer zuständig.

Für die Verkehrsleistungen sind für die im Linienbetrieb eingesetzten Fahrzeuge die in den Tabellen aufgeführten Ausstattungsmerkmale vorzusehen.

Technische Fahrzeugmerkmale	
Alter	<ul style="list-style-type: none"> • Kategorie 1: max. 8 Jahre; bei Renovierung (Überarbeitung des Innenraumes incl. der Sitze, Lenkung und optischer Eindruck) max. 10 Jahre • Kategorie 2: max. 12 Jahre • Bei Kategorie 1 und 2 können bei Einzelfahrten in der Verkehrsspitze in Ausnahmen auch ältere Fahrzeuge zum Einsatz kommen • In Kategorie 3 und 4 sind auch ältere Fahrzeuge möglich
Motor, Getriebe und Bremsen	<ul style="list-style-type: none"> • Bei Neuanschaffung nach der neuesten Abgasnorm • Für Kategorie 1 ist bei Einsatz auf Autobahnen und Krafffahrstraßen eine Zulassung für 100 km/h erforderlich
Einstieg / Ausstieg	<ul style="list-style-type: none"> • Kat. 1 und Kat. 2 als Niederflerbus maximale Fußbodenhöhe 33 cm, mit Kneeling um weitere 8 cm auf Maximalhöhe 25 cm absenkbar
Türen	<ul style="list-style-type: none"> • Kategorie 1: Die vordere Tür einteilig mit einer Mindestbreite von 72 cm • Bei Innenschwenktüren Handläufe als Einstiegshilfe an der Innenseite der Türen, bei Schwenkschiebetüren oder Außenschwingtüren vergleichbare Hilfen • Bei geöffneter Tür muss die Haltestellenbremse zwangsgeschaltet sein • Im Bereich der zweiten Tür darf sich kein Mittelgeländer befinden • An den Ausstiegstüren muss eine Beleuchtung sein, die den Haltestellenbereich bis 5 Sekunden nach der Türschließung ausleuchtet

	<ul style="list-style-type: none"> • Für alle Kategorien sind Reverseeinrichtungen an den Türen vorzusehen • Das Fahrzeug darf bei geöffneter Tür nicht losfahren können
Videoüberwachung	<ul style="list-style-type: none"> • Fahrzeuge der Kategorien 1 und 2 sind mit einer Videoausstattung zu versehen und zwar dergestalt, dass diese eine vollständige Videoüberwachung ermöglichen. Die Aufnahmen sind auf einem Speichergerät aufzubewahren, wobei die Datenschutzgrundverordnung zu beachten ist • Dies gilt nicht für Einzelfahrten in der Verkehrsspitze

Fahrzeuggestaltung	
Design und Farbgebung	<ul style="list-style-type: none"> • Mind. 10 % der in der Kategorie 1 und 2 eingesetzten Busse sind im Dachmarkenlayout des Bus und Bahn im Münsterland auszugestalten (siehe Beispiel in Anlage 4)
Fremdwerbung	<ul style="list-style-type: none"> • Maximal 20 % der gesamten Seitenfensterfläche dürfen mit Werbung beklebt werden
Treppen/Aufstiege (nur bei Doppeldecker)	<ul style="list-style-type: none"> • Zwei Treppen erforderlich (ein Aufstieg und ein Abstieg)
Innenraum	<ul style="list-style-type: none"> • Boden aus rutschfestem Material • Optische Markierung von Podesten, Absätzen und Treppen
Sitzgestaltung	<ul style="list-style-type: none"> • Kategorie 1: Bequeme, gepolsterte Einzelsitze mit Sicherheitsgurten; Rückenlehne verstellbar, Doppel-USB-Anschluss am Sitz ausreichende Beinfreiheit (Abstand zum nächsten Sitz mindestens 72 cm) • Kategorie 1 für Neubeschaffungen zusätzlich: Fahrgastsitze mit Sicherheitsgurten (3 Punkt Gurt) Rückenlehne verstellbar Doppel-USB-Anschluss im Sitz Stoffbezeichnung Sitzfläche Bestuhlung Schöpf Rapid 1421185/3502 mit ASA oder gleichwertig

	<p>Stoffbezeichnung Bezug Sitzrücklehne Bestuhlung Schöpf Rapid 1421195/3502 oder gleichwertig</p> <p>Kopfbereich mit glatten abwischbaren Applikationen für Fahrer- und Fahrgastsitz</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sonstige Kategorien: bequeme Polstersitze; ausreichende Beinfreiheit (Abstand zum nächsten Sitz mindestens 72 cm) • Hoher Sitzplatzanteil: Niederflerbus mindestens 36 Sitze, 15 m-Bus und Gelenkbus mindestens 54 Sitze, Doppeldecker mind. 80 Sitze (es sei denn, es werden vom Aufgabenträger z.B. im Stadtverkehr zusätzliche Steh- und Mehrzweckplätze gewünscht) • Integrierte oder aufgesetzte Haltegriffe an den Rückenlehnen der Sitze • Bei Einbau von Vis-à-vis-Sitzen zusätzlich ein Haltegriff an der Seitenwand • In der Kategorie 4 und bei Einzelfahrten in der Verkehrsspitze sind Abweichungen möglich
Sondernutzungsfläche (Kinderwagenplatz)	<ul style="list-style-type: none"> • Mindestmaß muss mindestens den aktuellen Anforderungen des Gesetzgebers entsprechen • Rechts vor der 2. Tür oder gegenüber Tür 2 • Prallschutz für Rollstuhlfahrer kombiniert mit zwei Klappsitzen gegen die Fahrtrichtung • Rollstuhlplatz muss Scooter geeignet sein, gemäß Erlass des Verkehrsministeriums, Düsseldorf vom 15.03.2017 • Rundlaufende Haltestange
Behindertenfreundliche Ausstattung	<ul style="list-style-type: none"> • Gemäß EU-Vorgaben • Rampe an der 2. Tür
Haltestangen / Haltegriffe	<ul style="list-style-type: none"> • Mindestens in jeder zweiten Sitzreihe, farblich abgesetzt, nach Möglichkeit versetzt angeordnet • Kategorie 2: Über die ganze Wagenlänge sind waagerechte Haltestangen vorzusehen, die eine durchgehende Festhaltungsmöglichkeit gewährleisten. Zwischen Tür 1 und Tür 2 sind Halteschlaufen vorzusehen.
Haltewunschtaasten / Türöffner	<ul style="list-style-type: none"> • An jeder zweiten Sitzreihe, farblich abgesetzt • Möglichst von allen Sitzen aus zu erreichen

	<ul style="list-style-type: none"> • Taster für die Anmeldung von Fahrgästen mit Kinderwagen und Rollstuhl (auch außen) mit entsprechender Signallampe am Fahrerplatz • Taster für automatische Türöffnung an der dritten Tür
Klimatisierung, Heizung und Lüftung	<ul style="list-style-type: none"> • Eine ausreichende Heizung und Belüftung ist sicherzustellen • Klimaanlage mit getrennter Steuerung zwischen Arbeitsplatz des Fahrpersonals und Fahrgastraum • Für die Kategorien 1 und 2 ist eine Kälteleistung von 24-39 KW und eine Heizleistung bis 38 KW vorzusehen
Sonnenschutz	<ul style="list-style-type: none"> • Bei Neubeschaffungen: getönte Scheiben zur Verringerung der Wärmeinstrahlung
Innenbeleuchtung	<ul style="list-style-type: none"> • Kategorie 1: Individuell schaltbare Leselampen über den Sitzplätzen • Sonstige Kategorien: Dimmbare Innenbeleuchtung • Ausnahmen in den Kategorien 3 und 4 sind möglich
Lautsprechanlage	<ul style="list-style-type: none"> • Lautsprecher für innen; Ansteuerung über Bordrechner • Kat. 1 und Kat. 2 zusätzlich gesonderter Lautsprecher für außen; Ansteuerung über Bordrechner
Abfertigungsgeräte	<ul style="list-style-type: none"> • Bordrechner zum Ticket-Verkauf und zur Ansteuerung der Entwerter und der Zielanzeige erforderlich • Entwerter und Kontrollmöglichkeiten für E-Tickets
Papierkorb	<ul style="list-style-type: none"> • Fest installierter Abfallbehälter

Fahrgastinformation	
Fahrzielanzeige außen	<ul style="list-style-type: none"> • Elektronische Zielmatrix • Liniennummer Bug, rechts; Heck • Zielanzeige: Bug, rechts vorne und an der Einstiegsseite, beide Anzeigen müssen einzeilig in großer Schrift und zweizeilig in kleiner Schrift anzeigen können • Die Anzeigen am Bug müssen einzeilig in großer Schrift und zweizeilig in kleiner Schrift erfolgen

Fahrgastinformation im Fahrzeug	<ul style="list-style-type: none"> • Kategorien 1 und 2: Gerät zur automatischen Haltestellenansage und zur automatischen Haltestellenanzeige, Display/TFT-Bildschirm über dem Mittelgang in Höhe des Fahrerplatzes, bei 15 m-Bussen und Gelenkbussen ein zweites Display im hinteren Fahrzeugteil • Wechselrahmen mit Liniennetzplan ist vorzusehen • Ausnahmen in den Kategorien 3 und 4 sind möglich
Plakathalter, Prospektspender	<ul style="list-style-type: none"> • Zwei Plakathalter DIN A2, einer hinter dem Platz des Fahrpersonals und einer im Bereich der zweiten Tür • Ein Dispenser für Fahrgastprospekte im Bereich des Kinderwagenplatzes. Die Bestückung muss immer aktuell gehalten werden
Leseservice	<ul style="list-style-type: none"> • Kategorie 1: Zwei Aufbewahrungskörbe für aktuelle Tageszeitungen zur kostenlosen Benutzung. Alternativ ist ein digitaler Leseservice über das WLAN möglich
WLAN (HotSpot)	<ul style="list-style-type: none"> • Kategorie 1: Einbau eines Routers zur Bereitstellung eines kostenlosen WLAN-Netzes für die Kunden. Der Router muss mind. 20 Fahrgäste gleichzeitig bedienen können, LTE-Geschwindigkeit haben und mind. 10 GB bereitstellen • Kategorie 2 und Kat.3: kostenloses WLAN

Eine Prüfung der E-Tickets muss auch gem. Westfalentarif, VRR-Tarif und NRW-Tarif möglich sein.

Bei TaxiBus-Linien, AST und BürgerBus-Linien müssen die Fahrzeugausstattung und die zu beachtenden Qualitäten vom Betreiber in Abstimmung mit den Aufgabenträgern mit den beauftragten Auftragsunternehmen bzw. mit den jeweiligen BürgerBus-Vereinen und Kommunen gesondert vereinbart werden.

Der Betreiber hat die Einhaltung der Standards bei allen eingesetzten Fahrzeugen sicherzustellen.

Inklusion

- > Um mobilitätseingeschränkten Personen die Nutzung des ÖPNV zu ermöglichen, trägt der Betreiber dafür Sorge, dass auch bei bedarfsgesteuerten Bedienformen mindestens die Voraussetzungen für die Mitnahme von Kinderwagen, Rollatoren und falt-/klappbaren Rollstühlen erfüllt werden. Beförderungen, die die Mitnahme von nichtfalt-/nichtklappbaren Rollstühlen etc. implizieren, sind im Bedarfsfall in Kooperation mit Partnern zu erbringen, bei denen entsprechende Fahrzeuge vorgehalten werden.

- > Um die Inklusionsvorgaben des PBefG ab 2022 zu erfüllen, kann von den Aufgabenträgern eine Blindennavigation für die Fahrzeugausstattung gefordert werden. Dabei sind nach deren Vorgaben Router in die Fahrzeuge zu integrieren, die in der Lage sind, Daten der Bordrechner (Liniennummer, Ziele, Haltestellen etc.) auszulesen und an eine App den Nutzern weiterzugeben. Vom Betreiber wird erwartet, dass die entsprechenden Förderanträge gestellt und die Fahrzeuge mit den Routern ausgestattet werden.
- > Die Mitnahme von E-Scootern richtet sich nach dem aktuellen Erlass vom 15.03.2017 des Verkehrsministeriums NRW, in dem die Voraussetzungen für die Mitnahme im Linienbus beschrieben werden. Der Betreiber hat bei der Fahrzeugneubeschaffung darauf zu achten, dass die Voraussetzungen für den Bus gegeben sind. Diese Fahrzeuge, aber auch die älteren Fahrzeuge, die die Voraussetzungen schon erfüllen, sind mit Piktogrammen kenntlich zu machen. Außerdem müssen Fahrgäste mit Scootern, die die Voraussetzungen des oben genannten Erlasses erfüllen, die Gelegenheit haben, einen Trainingstermin beim Betreiber wahrzunehmen. Dort üben sie das Ein- und Ausfahren sowie sicheres Abstellen. Nach dem Training erhalten sie eine persönliche Bescheinigung. Der Scooter wird mit einer Plakette „Bustauglich“ vom Hersteller versehen.

Betriebstechnik

- > Die Fahrzeuge müssen über ein einheitliches Funknetz verfügen; die Kommunikation mit einer während des Bedienungszeitraumes weitgehend besetzten Leitstelle muss münsterlandweit gewährleistet sein. Für Bürger-Busse sowie Fahrzeuge, die für bedarfsgesteuerte Bedienungsformen oder in der Schülerspitze eingesetzt werden, ist eine Kommunikation über Handy ausreichend. Die Möglichkeit der direkten Kommunikation von Fahrerinnen und Fahrern zu Fahrerinnen und Fahrern im Nahbereich muss ebenfalls gegeben werden.
- > Die Fahrzeuge müssen an das System der Lichtsignalanlagen- (LSA-Bevorzugung) angeschlossen sein. Es ist sicherzustellen, dass die Fahrzeuge die vorhandenen Anlagen zur LSA-Beeinflussung nutzen.

Fahrradmitnahme

- > Die Fahrradmitnahme im Bus ist in den Münsterlandkreisen grundsätzlich möglich. Sofern keine weiteren Transportmittel wie Rollstühle, Rollatoren oder Kinderwagen im Fahrzeug sind, kann das Fahrrad auf der Sondernutzungsfläche abgestellt werden.
- > Auf speziell ausgewiesenen Linien sind während der Saison Fahrradanhänger mitzuführen. Vor diesem Hintergrund müssen die dort eingesetzten Fahrzeuge der Kategorie 2 mit Anhängerkupplung ausgestattet sein. Diese Linien sowie die relevanten Zeiträume werden zwischen dem jeweils zuständigen Aufgabenträger und dem Betreiber abgestimmt.

Fahrgastzählungen

Auf den Linien der Fahrzeugkategorien 1 und 2 hat der Betreiber mindestens alle vier Jahre Fahrgastzählungen aller Fahrten durchzuführen. Die Zählergebnisse sind den Aufgabenträgern zur Kenntnis zu geben.

Einhaltung der Richtwerte

- > Für die Kapazitätsgrenzen gelten folgende Richtwerte (Standardlinienbus 12 m 75 Personen, 15 m-Bus 95 Personen und Gelenkbus 120 Personen)
- > Bei einem mehrfachen Übersteigen der Richtwerte um mehr als 25 %, ist nach Rücksprache mit den Aufgabenträgern und auf ihren Wunsch hin eine Erhöhung der Fahrzeugkapazitäten vorzunehmen.
- > Die Richtwerte gelten nicht bei Großveranstaltungen und extremen Witterungslagen.
- > Zu den Spitzenverkehrszeiten im Schülerverkehr können die genannten Richtwerte für kurze Streckenabschnitte überschritten werden. Die zugelassene maximale Anzahl von Sitz- und Stehplätzen in den Bussen darf jedoch in keinem Fall überschritten werden.

Neue Antriebstechniken

Im Bereich der Antriebstechnik sind zurzeit viele Innovationen (E-Fahrzeuge, Wasserstoff- oder Brennstoffzellenantrieb etc.) in der Diskussion. Auf Wunsch der Aufgabenträger kann es in Zukunft dazu kommen, dass vom Betreiber das Ausprobieren neuer Antriebstechniken sowie in der Folge auch der regelmäßige Einsatz von Fahrzeugen mit derartigen Antriebstechniken erwartet wird. Dazu muss ein hohes technisches Knowhow und die nötige Flexibilität vom Betreiber bei der Busbeschaffung und für das Ausnutzen von Fördermöglichkeiten vorgehalten werden.

6 Anforderungen an die Fahrzeugbeschaffung und -instandhaltung, Reinigung

Der Betreiber ist selbst für die Fahrzeugbeschaffung und -instandhaltung verantwortlich.

Die Fahrzeuge sind täglich innen und regelmäßig außen, ggf. zusätzlich anlassbezogen, zu reinigen. Schäden durch Vandalismus sind unter Beachtung der Verhältnismäßigkeit möglichst umgehend zu beseitigen.

Die Fahrzeuge sind durch Wartung und Pflege in einem einwandfreien Zustand zu halten. Regelmäßige Außen- und Innenreinigung sind zu gewährleisten. Die Sauberkeitsanforderungen umfassen im Einzelnen:

Fußboden, Seiten- und Stirnwände, Decke	sauber, fleckenfrei, frei von klebrigen Rückständen, frei von Schmierereien und Aufklebern,
Sitze	sauber, fleckenfrei, frei von klebrigen Rückständen, trocken, frei von abfärbenden Mitteln,
Scheiben innen/außen	sauber, gleichmäßig durchsichtig,
Fahrzeugkarosserie	Ansehnlich sauber, gleichmäßig gepflegter Eindruck,

Grobe Verunreinigungen während des Betriebes, anstößige, ekelerregende Verunreinigungen (z. B. Erbrochenes) sowie Verunreinigungen, die das Betreten des Wagens oder die Benutzung der Sitze beeinträchtigen (z. B. ausgelaufene Getränke), sind unmittelbar, spätestens an der nächsten Endhaltestelle, zu entfernen; grober Müll (z. B. Zeitungen, leere Flaschen und Dosen) ist nach jeder Fahrt zu entfernen.

Witterungsbedingt kann bei Dauerregen bzw. Dauerfrost nach allgemein gültigem Verständnis von dieser Regelung abgewichen werden.

7 Anforderungen an Haltestellen

Der Betreiber muss die bestehenden Haltestellen weitestgehend nutzen, damit doppelte Standorte vermieden werden. Die Neueinrichtung und Änderung von Haltestellen erfolgt gemäß § 45 StVO und ist mit den jeweils zuständigen Straßenverkehrsbehörden, der jeweils betroffenen Kommune und dem jeweils betroffenen Aufgabenträger abzustimmen.

Je nach Funktion, Frequentierung und Platz werden verschiedene Anforderungen an die Ausstattungselemente der Haltestellen gestellt. Diese sind in den Nahverkehrsplänen der Münsterlandkreise in vier Kategorien unterteilt:

1. Wichtige Verknüpfungspunkte Bus-Schiene und zentrale Umsteigehaltestellen in den Zentren wie Busbahnhöfe mit hohem Fahrgastaufkommen und hoher Zahl an Umstiegen.
2. Weitere Verknüpfungspunkte und Haltestellen mit hohem bis mittlerem Fahrgastaufkommen und durchschnittlicher Umsteigebedeutung.
3. Standardhaltestellen mit geringem Fahrgastaufkommen und Umsteigebeziehungen.
4. Haltestellen mit sehr eingeschränktem Busangebot und Fahrgastaufkommen (z. B. in Ortsrandlagen zur Bedienung von Schülerlinien).

Anforderungen an das Haltestellenschild:

Die Aufgabenträger erwarten eine einheitliche Gestaltung des Haltestellenmastes, der Aushangkästen und der Schilder in Größe, Farbgebung, Einteilung und Informationsgehalt. Für die Kreise Borken, Coesfeld, Warendorf und Steinfurt gilt der in der als **Anlage 5** beigefügten Gestaltungsrichtlinie geregelte Standard münsterlandweit.

Der Farbton von Fahrplan-Aushangkästen und Haltestellenmasten ist kobaltblau (RAL 5013).

Bei StadtBus-Systemen kann mit dem jeweils zuständigen Aufgabenträger und den betroffenen Kommunen eine gesonderte Gestaltung vereinbart werden.

Informationen auf dem Schild:

- > Die Haltestelle muss gem. StVO mit dem Verkehrszeichen 224 und den Vorgaben der BOKraft gekennzeichnet sein
- > Liniennummer
- > Linienziel: bei Regionallinien Gemeinde, ggf. weitere Gemeinden, im Zielort die Zielhaltestelle; bei innerörtlichen Linien: Zielhaltestelle (und soweit möglich Ortsteil), in Ausnahmefällen für Nachbarortslinien: Gemeinde (und soweit möglich Zielhaltestelle)
- > Haltestellen mit ausschließlicher Nutzung durch Linien, die überwiegend auf die Belange des Schülerverkehrs ausgerichtet sind, werden auf dem Schild nur mit der Liniennummer dargestellt
- > Bei Bedienung durch bedarfsgesteuerte Verkehre ist die Rufnummer auf dem Fahrplanaushang darzustellen
- > Haltestellenname und Logo "Bus und Bahn im Münsterland (BuBiM)", "Westfalenarif" und "Münsterland-Streifenkomposition"
- > Für die Haltestellenbezeichnung gilt, dass Haltestellen nach Straßennamen, örtlich bekannten und wichtigen Zielpunkten wie öffentlichen Gebäuden, Kirchen, Plätzen etc. oder Ortsteilen zu benennen sind.
- > Die Lage der Haltestelle muss aufgrund ihres Namens im Stadtplan in etwa auszumachen sein.
- > Bei der Vermarktung von Haltestellenbezeichnungen durch den Betreiber ist sicherzustellen, dass der o. g. örtliche Bezug im Haltestellennamen nicht verloren geht. Zudem sind Namen zu vermeiden, die ein öffentliches Ärgernis hervorrufen können. Namensänderungen sind im Vorfeld mit der jeweiligen Gemeinde und dem jeweils zuständigen Aufgabenträger abzustimmen.

Standard-Informationen an jedem Bussteig (Fahrplan, Tarifinformationen):

- > Es sind linienbezogene Aushangfahrpläne vorzusehen mit Angabe von: Abfahrtszeiten, Linienband (Kategorie 1 und 2), Fahrtdauer (nach: PBefG § 40 und VDV-Empfehlung „Aushangfahrpläne im ÖPNV“)
- > An den Haltestellen der Kategorien 1 und 2 sind außerdem Tarifinformationen vorzusehen: Fahrkartensortiment, Preisstufenübersicht und Fahrpreise des Westfalentarifs. Außerdem sind an diesen Haltestellen Liniennetzpläne und weitere Informationen zum Angebot und Tarif in Plakatform wünschenswert, soweit es die Platzverhältnisse möglich machen (siehe auch Vitrienen)
- > An den Haltestellen der Kategorie 1 sind Umgebungspläne vorzusehen
- > Aushangkästen sind so zu dimensionieren, dass die Informationen vollständig ausgehängt werden können. Zur Beseitigung von Vandalismusschäden ist eine Rufnummer anzugeben
- > Die Aushänge sind mit Servicenummern zu versehen
- > Gedruckte Fahrgastinformationen sind aus nicht bleichenden und wetterfesten Materialien zu erstellen oder hinter einer wetterfesten Schutzfolie anzubringen
- > Kombinationen von rot/grünen Farben sind zu vermeiden, die Schriftgröße ist auch für Sehbehinderte ausreichend groß zu wählen

Weitere Anforderungen:

- > Die an Haltestellen ausgehängten Kundeninformationen sind bei Änderungen im Angebot oder der Tarife umgehend durch den Betreiber zu aktualisieren.
- > Die Haltestellen sind regelmäßig durch den Betreiber zu kontrollieren, insbesondere hinsichtlich der Lesbarkeit und Aktualität des Fahrplans und ggf. auszutauschen.
- > Die Fahrgastinformationen an den Haltestellen werden vom Betreiber konzipiert, hergestellt und ausgehängt. Im laufenden Betrieb sind fehlende oder beschädigte Aushänge bzw. andere Ausstattungen an Haltestellen innerhalb von einer Woche nach Meldung auszutauschen bzw. zu ersetzen.
- > Die Aushänge der Fahrgastinformationen und die Schilder sind durch den Betreiber bedarfsabhängig zu reinigen.

Informationsvitrienen

Für Haltestellen der Kategorien 1 und 2 sind Informationsvitrienen wünschenswert. Diese werden in der Regel von der zuständigen Kommune aufgestellt oder

in Wartehäuschen integriert. Der modulare Aufbau der Vitrinen setzt aber einen gewissen Standard der einzelnen Aushänge voraus. Dieser ist vom Betreiber mit den Kommunen abzustimmen. Die Informationselemente in den Vitrinen sind vom Betreiber zu stellen. Dazu gehören in der Regel:

- > Aushangfahrpläne
- > Linienband mit Fahrzeitangabe
- > Liniennetzplan
- > Umgebungs- und Haltestellenlageplan
- > Preisinformationen
- > Serviceinformationen (Plakate zu Angebot und Tarif, Vorverkaufsstellen etc.)

Fahrgastinformationssäulen

An den Haltestellen der Kategorie 1 und 2 werden in immer größer werdender Zahl elektronische Fahrgastinformationssäulen errichtet. Im Rahmen des öffentlichen Dienstleistungsauftrags wird vom Betreiber erwartet, dass er die Aufstellung, die technische Betreuung und die Versicherung dieser Anlagen in Abstimmung mit den betroffenen Kommunen und den Aufgabenträgern übernimmt. Er hat dafür Sorge zu tragen und darauf hinzuwirken, dass auch alle sonstigen Betreiber mit ihren Linien dort vertreten sind und der Datenfluss mit Echtzeitdaten gegeben ist.

8 Anforderungen an das Netzmanagement

Im Rahmen des Netzmanagements hat der Betreiber die hier näher definierten Aufgaben der Angebots- und Betriebsplanung zu übernehmen. Der Betreiber entwickelt unter Beachtung der in diesem Dokument beschriebenen Qualitätsstandards und der Nahverkehrspläne der Münsterlandkreise das Fahrplanangebot für die Kunden weiter und kümmert sich um die Feinplanung des in diesem Dokument beschriebenen Liniennetzes. Dabei sind Angebotsanpassungen frühzeitig mit den Aufgabenträgern und den Kommunen abzustimmen. Anpassungen auf Linien, die insbesondere die Belange der Schulen berücksichtigen werden gemäß den Standards des Nahverkehrsplans neben dem Fahrplanwechsel an zusätzlichen Änderungsterminen durchgeführt (mindestens nach den Sommer- und Herbstferien sowie zum Schulhalbjahreswechsel).

Der Betreiber führt folgende Aufgaben im Bereich der Angebots- und Betriebsplanung durch:

- > Liniennetzplanung mit Feinplanungen des Gesamtnetzes, der Verknüpfungspunkte und bei Bedarf der Erschließung neuer Gebiete.

- > Erarbeitung eigener Vorschläge und Konzepte zur ÖPNV-Entwicklung einschließlich neuer BürgerBusse in Abstimmung mit den zuständigen Aufgabenträgern und den Kommunen.
- > Planung und Umsetzungsbegleitung von Beschleunigungsmaßnahmen.
- > Beteiligung und Beratung beim Ausbau der Haltestellen zur Barrierefreiheit für mobilitätseingeschränkte Personen.
- > Bewertung der infrastrukturellen Voraussetzungen für neue Linienwege und Umleitungen.
- > Stellungnahmen zu kommunalen, Landes-, Bundes- und Investorenplanungen.
- > Stellungnahmen in den Beteiligungsverfahren als Träger öffentlicher Belange.
- > Marktanalysen und Zählungen (der Umfang wird projektbezogen in Abstimmung mit den Aufgabenträgern festgelegt).
- > Lieferung von Erhebungsdaten nach einem mit den Aufgabenträgern festgelegten Konzept.
- > Durchführung einer Linien-, Leistungs- und Erfolgsrechnung (LLE), aus der sich Hinweise auf die Wirtschaftlichkeit der Linien ableiten lassen.
- > Mitwirkung an der Fortschreibung der Nahverkehrspläne der Kreise sowie der SPNV-Aufgabenträger.
- > Abstimmung des Streckennetzes, aus dem sich dann der Investitionsbedarf für Haltestellen und Einrichtungen der Verkehrstechnik ableitet.
- > Erstellung des Fahrplans unter Berücksichtigung der Koordination und Anschlusssicherung Bus-Bus- sowie der Bus-Schiene-Verknüpfungen,
- > Planung, Koordination und Überwachung des an den Belangen der Schulen ausgerichteten Linienverkehrs nach den Qualitätsstandards der Nahverkehrspläne des Münsterlandes in Abstimmung mit den Schulträgern.
- > Durchführung der Umlauf- und Dienstplanung, auch für die eingesetzten Auftragsunternehmer.
- > Organisation von Verkehren zu Sonder- und Großveranstaltungen.
- > Planung und Umsetzung von Umleitungsverkehren und Baustellenfahrplänen.
- > Vorhalten einer Schulbetreuung als Ansprechstelle für alle Belange der Schulen und der Schulträger.

- > Betreuung der jeweiligen Bürgerbusvereine in allen Fragen der Organisation, Planung und Betriebsdurchführung (u. a. Genehmigungsverfahren, Haltestellenmanagement, Beantragung von Fördermitteln und Bereitstellung des Fahrzeuges, Schulung und Versicherung des Fahrpersonals).
- > Planung, Organisation und Sicherstellung der Durchführung der TaxiBus- und AST- Verkehre, einschließlich der Disposition und Abrechnung.

Erschließung der Fläche/Vernetzung mit anderen Verkehrsträgern

Die Nahverkehrspläne des Münsterlandes legen in einem Teil II „Alternative Mobilitätsangebote“ besonderen Wert auf die Erschließung der Fläche und die Vernetzung des Bus- und Bahnangebotes mit weiteren Verkehrsträgern.

Im Rahmen des öffentlichen Dienstauftrags wird vom Betreiber erwartet, dass er als Mobilitätsanbieter auch bei dem Ausbau von Haltestellen zu Mobilstationen berät und die Verknüpfung mit Car-Sharing-Angeboten oder Pedelec-Verleihmöglichkeiten organisiert. Bei Sonderprojekten der Aufgabenträger (z. B. Förderprojekt „Reallabor Münsterland“) hat der Betreiber aktiv mitzuarbeiten. Die Kommunen sind bei der Umsetzung von alternativen Mobilitätsangeboten (vom BürgerBus über EinkaufsBusse und Shuttle-Services bis hin zur Mitfahrerbank) zu unterstützen.

Beratung und Unterstützung von Kommunen und Aufgabenträgern

Vom Betreiber wird erwartet, dass er im Verkehrsmanagement ausreichend Kapazität bereithält, um Kommunen und Aufgabenträgern in allen Fragen der Mobilität zu unterstützen und mit fachlichem Rat zur Seite steht.

9 Anforderungen an die Weitergabe von Fahrplandaten und Echtzeitinformationen

Der Betreiber muss seine Daten aus einem Fahr- und Dienstplanprogramm nach vorgegebenen Schnittstellen so zur Verfügung stellen, dass eine verkehrsunternehmensübergreifende Information in den elektronischen Medien zur Verfügung gestellt werden kann.

Der Betreiber erstellt seine auf Basis zeitgemäßer sowie abgestimmter Schnittstellenformate generierten Fahrplansolldaten in elektronischer Form der regionalen Koordinierungsstelle (RKS) im landesweiten ÖV-Datenverbund NRW zur Verfügung. Diese unter Beachtung landesweit abgestimmter Qualitätskriterien generierten Fahrplansolldaten werden somit rechtzeitig und unentgeltlich der zentralen Koordinierungsstelle im ÖV-Datenverbund NRW (ZKS, derzeit beim VRR AöR) übermittelt. Die kalenderscharfen Fahrplansolldaten berücksichtigen geplante temporäre Angebotsänderungen wie zum Beispiel veranstaltungsbedingte Fahrplanänderungen und -erweiterungen.

Der Betreiber stimmt einer Weitergabe der Fahrplansolldaten an die Aufgabenträger und an die Betreiber anderer Fahrplanauskunftssysteme sowie der Veröffentlichung auf offenen Plattformen im Sinne von Open Data zu.

Der Betreiber lädt selbständig und direkt die aktuelle Fahrplantabelle als pdf auf der Seite www.bus-und-bahn-im-muensterland.de (www.bubim.de) hoch.

Der Betreiber stellt sicher, dass alle für die Fahrgäste relevanten Informationen zum Betrieb an die Schlaue Nummer weitergeleitet werden.

Der Betreiber verpflichtet sich, für seine Linien die Echtzeitinformationen gemäß der VDV-Schriften 453 und 454 und/oder anderer abgestimmter Schnittstellenstandards an die zentrale IST-Datendrehscheibe (IDS) in NRW bei der ZKS (= VRR AöR) zu übertragen. Mit der Übertragung der Echtzeitdaten an die zentrale IST-Datendrehscheibe stehen diese für abnehmende Systeme wie zum Beispiel Fahrplanauskunftssysteme und dynamische Anzeiger (DFI) zur Verfügung.

Durch die Bereitstellung von Fahrplansolldaten und Echtzeitinformationen sind diese Daten des Betreibers für sämtliche übergeordneten Auskunftsplattformen, unter anderem der Schlaue Nummer für Bus & Bahn in NRW sowie der deutschlandweiten Fahrplanauskunft (DELFI, Kooperation der Bundesländer für eine durchgängige elektronische Fahrgastinformation), verwendbar.

Der Betreiber hat Informationen zu aktuellen Änderungen (z. B. Zusatzverkehr zu Großveranstaltungen) innerhalb von 24 Stunden in das System einzupflegen.

Informationen über kurzfristige Betriebsstörungen sind auf den Homepages der Betreiber laufend aktuell darzustellen.

10 Anforderungen an Information und Kommunikation

Die Nahverkehrspläne der Münsterlandkreise heben in besonderer Weise die Bedeutung der Fahrgastinformation für die Kunden des Nahverkehrs hervor. Vom Betreiber wird deshalb erwartet, dass alle gängigen Medien und Informationskanäle in ausgewogener Mischung genutzt werden und den veränderten Informationsgewohnheiten der Kunden Rechnung getragen wird. Erwartet werden vom Betreiber:

Printmedien

- > Flächendeckende Herausgabe eines Ortsfahrplanhefts als Angebotskatalog aller dort verkehrenden Betreiber mit ihren Bus- und Bahn-Linien (wobei kleinere Orte zusammengefasst werden können). Die Kosten für Layout (Innenteil) und den Druck trägt der Betreiber; dieser kann eine Förderung beim Zweckverband Schienenpersonennahverkehr Münsterland (ZVM) beantragen. Die Druckdaten für den Umschlag stellt der ZVM entsprechend dem Dachmarken-Layout und zusammen mit Liniennetzplan zur Verfügung.

- > Diese Ortsfahrpläne enthalten einen Liniennetzplan und alle Informationen zur Erreichbarkeit der Betreiber, Ticketarten und Fahrpreise sowie einen Überblick zu jeweiligen Neuerungen.
- > Die Ortsfahrpläne sind in den Bussen vorzuhalten und an die Bürgerbüros der Kommunen und ggf. weiteren öffentlichen Einrichtungen zu verteilen. Sie werden den Kundinnen und Kunden kostenfrei zur Verfügung gestellt. Die Anzahl der auszureichenden Ortsfahrpläne richtet sich nach dem Bedarf.
- > Darüber hinaus werden nach Absprache mit den Aufgabenträgern zu SchnellBus-, RegioBus-, Fahrrad-/Fietsen-Bussen und NachtBussen sowie besonderen Angeboten (Vorweihnachtsverkehr, Kirmesverkehre etc.) Taschen- oder Faltfahrpläne erstellt.
- > Der Betreiber hat für spezielle Tarifangebote auch gesonderte Prospekte vorzuhalten (FunTicket, 60plusAbo, 9 Uhr TagesTicket)
- > Alle Neuerungen zu Fahrplan- und Tarifangebote sind im Printbereich über Plakate, Anzeigen und Pressemitteilungen bekanntzumachen. In digitaler Form müssen diese Informationen auch auf die TFT-Monitore in den Fahrzeugen eingespielt werden.
- > Zur aktuellen Information der Fahrgäste muss der Betreiber wichtige Änderungen an die Medien geben.

Internet

Der Betreiber unterhält eine stets aktuelle, barrierefreie Internetplattform, die mindestens folgende Bestandteile aufweist:

- > Die Möglichkeit Informationen zu bestellen
- > Anzubieten sind weiterhin Infos zu Zuständigkeiten und Ansprechstellen
- > Für die TaxiBus-Bestellung geltenden folgenden Zeitfenster:
bis 30 Min. vor Abfahrt, montags bis sonntags 6-20 Uhr
Ausnahme: TaxiBus-Fahrt von 6:30 Uhr: bis 20 Uhr am Vortag bestellen.
- > **Ausnahme:** TaxiBus-Fahrt nach 20:30 Uhr: bis 20 Uhr desselben Tages zu bestellen.
- > Informationen über kurzfristige Betriebsstörungen sind auf den Homepages der Betreiber fortwährend einzustellen.
- > Webshop mit Bestellmöglichkeiten von Abos

- > Verlinkung zur Seite bubim.de, insb. Einstellung der Fahrplandaten auf der Seite bubim.de
- > Informationen zu Störungen/Umleitungen
- > Informationen zu Sonderverkehren mindestens 24 Stunden vor dem Inkrafttreten
- > Kontaktformulare zu Fahrplanauskunft, Fundsachen/ Fundsachenmanagement vorhalten
- > Bestellformular TaxiBus
- > Beschwerdeformular
- > Ticketübersicht und die Möglichkeit, sich die Tickets zu kaufen und am Computer auszudrucken (Ticket2print)
- > Änderungsservice für Abonnements
- > Übersicht über Kundengarantien und Barrierefreiheit
- > Aktuelle Informationen zu Sonderangeboten oder Neuerungen.

BuBiM-App

Im öffentlichen Dienstleistungsauftrag wird vorgesehen, dass der Betreiber die App „Bus und Bahn im Münsterland“, kurz BuBiM unterhält. Diese bietet zurzeit unternehmensübergreifend:

- > Fahrplan- und Tarifauskünfte
- > Echtzeitinformationen
- > Abfahrtsmonitor
- > Karte mit den Haltestellen und CarSharing-Standorten
- > Fahrradrouten
- > CarSharing-Angebote (z. B. aus Everswinkel, Oelde und Beckum)
- > Möglichkeit zur Buchung von TaxiBussen
- > Fahrtbegleitung mit Haltestellenansagen und Fußgängernavigation.

Erwartet wird darüber hinaus, dass der Betreiber diese App in enger Abstimmung mit dem ZVM-Bus und den Münsterlandkreisen in folgenden Punkten weiterentwickelt:

- > Verkehrsstörungen müssen den Abonnenten solcher Informationen per Push-Nachricht zur Verfügung gestellt werden.

- > Weitere Car- und Radsharing-Anbieter sind zu integrieren. Buchung und Bezahlung dieser Angebote sollen nach einmaliger Kundenregistrierung direkt in der App erfolgen.
- > Die App ermöglicht die Bestellung von E-Tickets aus dem Vertriebshintergrundsystem des Betreibers und wird bei Implementierung eines Systems zur Aufzeichnung von Bus- und Bahnfahrten (Check-In/Be-Out) zur späteren Abrechnung um diese Funktionen erweitert.
- > In Abstimmung mit den Aufgabenträgern ist bei entsprechender Ausrüstung der Fahrzeuge mit einem Router ebenfalls eine Navigationshilfe für blinde und sehbehinderte Menschen in die App zu integrieren.

Telefon/Service-Hotline

Für die telefonische Kundeninformation beteiligt sich der Betreiber an der NRW weit vorgehaltenen einheitlichen Schluken Nummer für Bus und Bahn (0180 6 / 50 40 30).

Die Erreichbarkeit der telefonischen Kundeninformation ist an allen Wochentagen ganztägig zu gewährleisten.

In der Zeit von Montag bis Samstag von 8.00 Uhr bis 20.00 Uhr ist vom Betreiber zu gewährleisten, dass Anrufenden Angaben zum planmäßigen Fahrplanangebot und zum Tarif erteilt werden können. Auf Wunsch werden diese Informationen auch zugesendet.

Die bereitzustellende Kapazität hat sich an der tageszeitlich schwankenden Zahl der Anrufe auszurichten. Sicherzustellen ist, dass 80 % der Anrufenden im ersten Versuch bedient werden.

Über Zahl und Art der Anrufe ist eine Statistik zu führen und auf Wunsch den Aufgabenträgern zur Verfügung zu stellen.

Kundengarantien

Der Betreiber hat dafür zu sorgen, dass die Kunden im Störfalle auf verlässlichen Services in Form von Kundengarantien zurückgreifen können:

- 1) MobilitätsGarantie NRW: Diese landesweite Regelung greift im Falle von unvorhersehbaren Staus, Unfällen, Motorschäden usw. Wenn der Bus an der Haltestelle mehr als 20 Minuten Verspätung aufweist und es steht keine andere Fahrtalternative zur Verfügung, dann hat der Betreiber die Kosten für ein Taxi in Höhe von aktuell bis zu 25 Euro pro Fahrgast, abends und nachts (20:00 bis 5:00 Uhr) sogar bis zu 50 Euro pro Person zu erstatten. Ausgenommen von dieser Garantieleistung sind nur Streiks und extreme Witterungen.

- 2) AnschlussGarantie: Sie greift bei den in den Liniensteckbriefen definierten Anschlussbeziehungen und besagt, dass im Fall von verpassten Anschlüssen der Betreiber ein Taxi zu bestellen und die Kosten dafür zu tragen hat.
- 3) Weitere Garantien umfassen eine verlässliche Fahrplanauskunft. Auf in Buchform, als Prospekt, an der Haltestelle oder im Internet dargestellte Fahrpläne müssen sich die Kunden verlassen können. Wird der Fahrplan geändert, so hat der Betreiber darüber rechtzeitig über die Medien zu informieren und an Haltestellen und im Internet für Aktualisierung zu sorgen.

11 Anforderungen an den Vertrieb

Vertriebsgrundlagen

Der Betreiber hat ein internetbasiertes Vertriebshintergrundsystem (VHS) vorzuhalten. Dieses hat folgende Funktionen sicherzustellen:

- Bereitstellen eines Kundenportals für Abonnenten zur Selbstverwaltung der eigenen Daten
- Bereitstellen eines Kundenportals für Schulen und Schulträger zur Verwaltung von SchulwegJahresTickets
- Bereitstellen eines Kundenportals für Betriebe zur Verwaltung der Jobtickets
- Bereitstellung der Möglichkeit für die Kunden die Tickets auszudrucken (Ticket2 print)
- Bereitstellen der Möglichkeit, die Tickets in elektronischer Form auf ein Smartphone zu bestellen.

Darüber hinaus muss das VHS eine Schnittstelle zu einer „Fahrtenmanager-Software“ bereitstellen, so dass ein Check-In/Be-Out-System ermöglicht wird. Dabei werden die Bus- oder Bahnfahrten angemeldeter Kunden auf einem Server gespeichert und dem Fahrgast einmal im Monat in Rechnung gestellt.

Auf Wunsch der Aufgabenträger muss es zudem möglich sein, Sharing-Systeme anzuschließen, damit auch das Ausleihen von Fahrrädern oder das Car-Sharing-Angebot über das VHS abzurechnen sind.

Abonnentenbetreuung

Der Betreiber hat für seine Stammkunden eine kostenfreie Abonnenten-Hotline vorzuhalten (0800er-Nummer), damit eine Kontaktaufnahme für den Abschluss neuer Abos oder Änderungen an bestehenden Abos für die Kunden erleichtert wird.

Zur Kundenpflege hat das Unternehmen Abonnenten, die über lange Jahre dabei bleiben (mindestens beim 10. und 25. Jahr), mit einem Brief und einem kleinen Geschenk zu ehren.

Ticketverkauf

Der Betreiber muss in allen eigenen Bussen sowie in den Bussen der Auftragsunternehmer einen Bordrechner vorhalten, der in der Lage ist, alle Tickets des WestfalenTarifs und weiterer Tarife auf Wunsch der Aufgabenträger (wie z.B. den VRR- und NRW-Tarif) zu verkaufen und diese Tickets egal ob auf Papier, Chipkarte oder auf dem Smartphone zu überprüfen.

Zudem praktiziert der Betreiber zur Minimierung von Schwarzfahrern einen kontrollierten Einstieg durch das Fahrpersonal und führt zudem stichprobenartige Kontrollen der Tickets aller Fahrgäste im Bus (EBE-Kontrollen) durch.

Um eine angemessene Beratung vor Ort sicherzustellen, hat der Betreiber in jedem der vier Münsterlandkreise mindestens eine Vorverkaufsstelle für Kunden vorzuhalten. Darüber hinaus ist es wünschenswert, dass weitere Vorverkaufsstellen wie Bürgerbüros etc. vorgehalten und betreut werden.

Buchung und Vertrieb bei bedarfsgesteuerten Verkehren

Der Betreiber hat für das Angebot bedarfsgesteuerter Verkehre, also der Taxi-Busse und AnrufSammelTaxen ein spezielles EDV-Programm vorzuhalten. Es dient der verlässlichen Bestellannahme, der Datenhaltung und der Auftragserteilung an die Auftragsunternehmer. Bei der Bestellung gibt der Kunde auch an, ob er schon ein Ticket hat oder dieses im Fahrzeug noch kaufen muss.

Da diese Angebote mit Taxen gefahren werden, muss das Fahrpersonal vom Betreiber mit mobilen Verkaufsgeräten ausgestattet werden.

Mitarbeit in den Gremien der WestfalenTarif GmbH

Die Mitarbeit in den Gremien des WestfalenTarifs und damit die Abstimmungen über Fahrpreise, neue Tickets und Tarifbestimmungen sowie die Einnahmeverteilung muss vom Betreiber organisiert werden. Er hat in diesen Gremien die mit den Aufgabenträgern abgestimmten Wünsche zu vertreten.

Sonstiges:

Der Betreiber erstellt monatliche Verkaufsstatistiken. Er stellt die Anträge zur Erstattung von Fahrgeldausfällen bei der unentgeltlichen Beförderung schwerbehinderter Menschen und organisiert die Verwaltung der Abonnenten. Das Sozialticket (MobiTicket) wird darüber hinaus unternehmensübergreifend vom Betreiber organisiert und erst im Nachgang mit den Münsterlandkreisen und den anderen Betreibern verrechnet.

Im Zuge der Einführung von E-Tickets gewährleistet der Betreiber die Einhaltung möglicher NRW-weiter Standards und die Interoperabilität zu anderen Betreibern.

12 Anforderungen an das Marketing

Der Betreiber führt unter Beachtung der Qualitätsstandards der Nahverkehrspläne der Münsterlandkreise kontinuierlich Marketingaktivitäten durch. Der Marketing- und Kommunikationsplan ist jährlich mit den Aufgabenträgern abzustimmen und erfolgt im Layout der Dachmarke "Bus und Bahn im Münsterland". Bei der Bewerbung von Tickets und Fahrpreisen erfolgt die Abstimmung auch mit den Partnern der Tarifgemeinschaft Münsterland/Ruhr-Lippe GmbH sowie zusätzlich mit der WestfalenTarif GmbH.

Zu den Aufgaben des Marketings gehören:

- > Serviceleistungen wie Mobilitäts- und Tarifberatung,
- > Kundenbetreuung,
- > Informationen über das Angebot und zu Tickets und Fahrpreisen,
- > Einheitliches Erscheinungsbild,
- > Bewerbung von Sonderverkehren,
- > Programme und Veranstaltungen für besondere Nutzergruppen wie Schülerinnen und Schüler, Seniorinnen und Senioren und mobilitätseingeschränkte Personen,
- > Projekte zur Imageförderung,
- > neue Medien (Internet, Apps, Facebook etc.),
- > Absatzförderung für den ÖPNV,
- > Presse- und Öffentlichkeitsarbeit,
- > Haltestellen- und Wegeinformation sowie Übersichtspläne von Busbahnhöfen und zentralen Verknüpfungs-/Umsteigepunkten.

Darüber hinaus bringt sich der Betreiber zu den Themen der Tarifstruktur, Tarifehöhe/-niveau sowie Tarifkooperationen in die Gremien und Facharbeitskreise und -gruppen der Tarifgemeinschaft Münsterland/Ruhr-Lippe, bzw. des Westfalentarifs ein.

13 Betriebliche Anforderungen an die Leitstelle, RBL, Betriebshof und andere ortsfeste Infrastruktur, Störungsmanagement

Zur Unterhaltung der Fahrzeuge hält der Betreiber Betriebshöfe und Abstellflächen vor.

Leitstelle

Für die Sicherung des Fahrplanangebotes ist eine zentrale moderne Leitstelle nach dem neuesten Standard und Erreichbarkeit aller Fahrzeuge zu jeder Zeit vorzuhalten. Die Einsätze sind über ein rechnergestütztes Betriebsleitsystem (RBL) zu überwachen und zu steuern. Für den reibungslosen Betriebsablauf ist es notwendig, dass die Leitstelle durch den Betreiber mit eigenem fachlich versiertem Personal besetzt ist, welches die Betriebsabläufe kennt und beherrscht.

Die Besetzung der Leitstelle muss folgende Zeiten umfassen (Anpassungen sind mit den Aufgabenträgern abzustimmen):

- > Montag bis Donnerstag von 3:50 Uhr bis 21:30 Uhr
- > Freitag durchgehend von 3:50 Uhr bis Sonntag 5:00 Uhr
- > Sonn- und Feiertage muss die Besetzung der Leitstelle besonderen Verkehrssituationen angepasst werden, hierzu zählen insbesondere Adventssonntage oder Schneefallsituationen. Grundsätzlich ist immer eine Rufbereitschaft vorzuhalten.

Die Personalstärke muss flexibel an besondere Anforderungen angepasst werden können, so dass auch bei Situationen wie Extremwetterereignissen oder Unfällen mit erheblichem Einfluss auf die Verkehrsführung adäquat reagiert werden kann.

Für Zeiten außerhalb der Leitstellenbesetzung muss der Betreiber Vorkehrungen treffen, die sicherstellen, dass eine Erreichbarkeit bei plötzlich auftretenden Ereignissen gegeben ist, die den Betreiber in die Lage versetzen, Maßnahmen zu ergreifen, die einen sicheren und ordnungsgemäßen Betrieb ermöglichen.

Der Betreiber entscheidet, wann zusätzliches Personal hinzugezogen werden muss, insbesondere mit dem Ziel der unverzüglichen Kundeninformation über Umleitungen, ausfallende Fahrten etc.

Zudem ist der Einsatz von Ersatzfahrzeugen von den Betriebshöfen bei Betriebsstörungen von Fahrzeugen unverzüglich sicherzustellen.

Das gesamte Bedienungsgebiet des Betreibers ist von eigenem, fachlich versiertem Personal hinsichtlich der Ausführung des Fahrdienstes durch eigene wie Auftragsunternehmer-Fahrerinnen und -Fahrer, des Zustandes der eigenen

und Auftragsunternehmer-Fahrzeuge, der Haltestelleninfrastruktur, der Straßeninfrastruktur hinsichtlich der durch eigene und Auftragsunternehmer-Fahrzeuge genutzten Strecken, der Informationseinrichtungen in regelmäßigen Intervallen zu überwachen.

Notfallmanagement

Der Betreiber hat Regelungen für ein Notfallmanagement zu treffen, mit denen Vorgehensweise und Handlungsschritte des Betreibers bei Extremwetterereignissen, Gefahrenlagen und Unglücksfällen größeren Ausmaßes, bei denen der Verkehr ganz oder teilweise eingestellt wird, festgelegt werden. Für diese Fälle sind im Rahmen des Notfallmanagements Grundsätze für den Fahrzeugeinsatz und die Information aller beteiligten Stellen durch den Betreiber aufzustellen. Hierdurch soll eine unverzügliche Fahrgastinformation und insbesondere im Hinblick auf den Schülerverkehr und damit besonders schutzwürdige Fahrgäste eine gesicherte Beförderung bzw. die sichere Unterbringung von Fahrgästen sichergestellt werden. Um Fahrgäste und Personal bestmöglich schützen zu können, ist für den Betreiber eine enge Zusammenarbeit mit Polizei, Feuerwehr und den Straßenbaulastträgern des Münsterlandes verpflichtend.

Einsatz eines rechnergestützten Betriebsleitsystems (RBL)

Zur Erbringung des Gesamtfahrplans hat der Betreiber ein modernes RBL-System zu verwenden. Mit dem RBL werden insbesondere folgende Bereiche gesteuert: Fahrzeuge, Lichtsignalanlagen (LSA) und Fahrgastinformationen. Dabei werden über die oben beschriebenen Funktionen hinaus noch folgende Aspekte erfüllt:

- > Datenkommunikation mit Nachweis des Fahrweges und Übermittlung der Echtzeitdaten an die Leitstelle,
- > Anschlusssicherung und Störungsmeldungen,
- > LSA-Beeinflussung,
- > Ansteuerung und Überwachung der DFI-Anlagen in den vier Münsterlandkreisen
- > Fahrgastinformation und Störungsmeldungen über Internet, Fahrplan-App etc. mit Echtzeitdaten und Störungsmeldungen,
- > Statistikinformationen über erbrachte Fahrleistungen.

Vorhalten von Toiletten

Für das Fahrpersonal sind vom Betreiber in ausreichender Zahl vor allem an Endhaltestellen und Haltestellen mit Wechsel des Fahrpersonals Toiletten vorzuhalten.

14 Anforderungen an das Finanzmanagement

Der Betreiber muss die notwendigen personellen und sachlichen Kapazitäten vorhalten, um an der Einnahmenaufteilung im Rahmen des jeweils gültigen Einnahmenaufteilungsvertrages der Partner der Tarifgemeinschaft teilnehmen zu können. Er hat die notwendigen finanziellen Daten der Geschäftsstelle der Tarifgemeinschaft zur Verfügung zu stellen.

Der Betreiber hat Ausgleichsleistungen für die unentgeltliche Beförderung schwerbehinderter Menschen bei der hierfür zuständigen Stelle zu beantragen. Er hat zudem, sofern vorhanden, sonstige Ausgleichsleistungen zu beantragen, die von den Aufgabenträgern, vom Land oder vom Bund für die unentgeltliche oder ermäßigte Beförderung bestimmter Personengruppen aktuell oder künftig gewährt werden. Darüber hinaus sind in Abstimmung mit den Aufgabenträgern alle weiteren in Betracht kommenden Fördermöglichkeiten wie insbesondere projektbezogene Förderprogramme auszuschöpfen.

15 Berichtspflichten

Über die Einhaltung der Anforderungen in den Abschnitten B. und C. dieses Ergänzenden Dokuments hat der Betreiber einen Jahresbericht zu erstatten, in dem insbesondere Abweichungen von Standards mit Ursachen und gegensteuernden Maßnahmen zu benennen sind. Die Münsterlandkreise können zu beachtende Vorgaben für den Jahresbericht machen.

C. Integration, Beförderungsentgelte, Tarifbestimmungen, Beförderungsbedingungen

Für das Gesamtnetz RVM ist der WestfalenTarif einschließlich Überganstarifen, Landstarifen und Sondertarifen gemäß den jeweils gültigen Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen anzuwenden.

Der Betreiber hat in der Kooperation der Verkehrsunternehmen zur Anwendung des WestfalenTarifs auf eigene Kosten mitzuwirken und insbesondere folgende Pflichten:

- > Abschluss eines Kooperationsvertrags mit der Tarifgemeinschaft Münsterland,
- > Beitritt zu den jeweils relevanten aktuellen Einnahmenaufteilungsverträgen [derzeit Vertrag zur Aufteilung von Einnahmen im WestfalenTarif sowie Einnahmenaufteilungsvertrag zu den Gesellschaftsverträgen der Verkehrsgemeinschaften Münsterland (VGM) und Ruhr-Lippe (VRL)],
- > Mitwirkung in den Gremien des WestfalenTarifs.

D. Rechtsbehelfsverfahren / Nachprüfungsverfahren

Zuständige Stelle für die Einlegung von Nachprüfungsanträgen:

Vergabekammer Westfalen bei der Bezirksregierung Münster
Geschäftsstelle, zentrales Postfach

Geschäftsstelle der Vergabekammer
Albrecht-Thaer-Straße 9
48147 Münster
Telefax: 0251 411-2165
Email: vergabekammer@brms.nrw.de
Homepage:

https://www.bezreg-muenster.de/de/wirtschaft_finanzen_kommunalaufsicht/vergabekammer_westfalen/index.html

Anlagen:

- Anlage 1:** Verzeichnis aller vom Gesamtnetz RVM zum beabsichtigten Betriebsbeginn am 01.01.2021 umfassten Linien differenziert je Kreis (Planungsstand vom 26.06.2019)
- Anlage 2:** Fahrplanangebot der aktuell noch im Genehmigungsverfahren befindlichen Linien sowie der aktuellen Liniengenehmigungen gemäß § 43 PBefG (Planungsstand vom 26.06.2019)
- Anlage 3:** Liniensteckbriefe aller vom Gesamtnetz RVM zum beabsichtigten Betriebsbeginn am 01.01.2021 umfassten Linien (Planungsstand vom 26.06.2019)
- Anlage 4:** Dachmarkenlayout Bus und Bahn im Münsterland
- Anlage 5:** Haltestellen (Gestaltungsrichtlinie)