

Anlage 3 zur Betrauung zur Sicherstellung der Erbringung von Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse durch die der Stadtwerke Biberach GmbH**Qualitätsstandards**

Die Stadtwerke Biberach GmbH (Verkehrsmanagementgesellschaft) setzt zur Durchführung der Verkehrsleistungen Subunternehmer ein. Diese Subunternehmer werden über die Verträge oder über Anweisungen zur Einhaltung der nachfolgend genannten Qualitätsanforderungen verpflichtet und sind für deren Erfüllung verantwortlich. Die SWBC hat die Aufgabe, die Einhaltung der Qualitätsanforderungen zu kontrollieren und durch Anweisungen oder vertragliche Vereinbarungen umzusetzen.

**§ 1 Anforderungen an die Fahrzeuge
(Alter, Niederflur, Abgasnorm, Reinigungsintervall)**

- (1) Das Verkehrsunternehmen ist dafür verantwortlich, die eingesetzten Kraftfahrzeuge und deren Ausrüstung stets in einem verkehrs- und betriebssicheren sowie ordnungsgemäßen, sauberen und gepflegten Zustand zu halten. Es veranlasst fristgerecht, dass die nach StVZO vorgeschriebenen Untersuchungen durchgeführt werden. Unbeschadet der Verantwortlichkeit des Verkehrsunternehmens werden die Prüfbücher nach StVZO Anlage VIII jährlich zur Überprüfung dem Landratsamt Biberach vorgelegt.
- (2) Die Qualitätskriterien, die ein Fahrzeug erfüllen muss, bestimmen sich wie folgt:
 - Alle im Stadtlinienverkehr zum Einsatz kommenden Fahrzeuge sind niederflurig und verfügen über eine Klimaanlage. Im Überlandlinienverkehr ist das Ziel, nach und nach Niederflurfahrzeuge einzusetzen. Dies soll in der Regel im Rahmen der turnusmäßigen Neuanschaffung von Fahrzeugen umgesetzt werden.
 - Bei Neuanschaffungen ist die Abgasnorm mindestens Euro V zu erfüllen.
 - Das Alter der Regelfahrzeuge beträgt maximal 10 Jahre. Ersatzfahrzeuge dürfen hiervon abweichen.
 - Alle eingesetzten Fahrzeuge sind in einem einwandfreien Reinigungszustand zu halten.Ausnahmen hiervon bedürften der schriftlichen Zustimmung des Auftraggebers.
- (3) Unbeschadet der Verantwortlichkeit des Verkehrsunternehmens für die vorgeschriebenen Untersuchungen und den Zustand der Fahrzeuge ist der Aufgabenträger im Namen und nach Abstimmung mit der SWBC berechtigt, die Fahrzeuge jederzeit durch eigenes Personal oder Beauftragte überprüfen zu lassen. Die Prüfung umfasst den allgemeinen Zustand, den technischen Zustand und die Sauberkeit. Entspricht ein Fahrzeug nicht den Vertragsbedingungen, kann der Auftraggeber verlangen, dass das Fahrzeug nicht mehr zur Erbringung von Betriebsleistungen nach diesem Vertrag eingesetzt werden darf.

§ 2 Informationspflichten

- (1) Der Aufgabenträger überwacht und bewertet die ordnungsgemäße Erbringung der in dieser Anlage vereinbarten Leistungen. Zur Bewertung der ordnungsgemäßen Erfüllung der vertraglichen Vorgaben können insbesondere:
- Beobachtungen und Messungen durch eigenes oder vom Aufgabenträger beauftragtes Personal,
 - Kundenbefragungen durch den Aufgabenträger oder beauftragte Institute,
 - Auswertungen vorliegender betrieblicher Unterlagen beim Aufgabenträger und die
 - Auswertung von Kundenbeschwerden

dienen.

Das Verkehrsunternehmen hat auf Anforderung des Aufgabenträgers Zeitpunkt und Ort von eigenen Messungen oder Erhebungen mitzuteilen. Der Aufgabenträger ist berechtigt, Stichproben zur Überprüfung der Ordnungsmäßigkeit bzw. Richtigkeit dieser Messungen oder Erhebungen vorzunehmen.

- (2) Der Aufgabenträger oder von diesem beauftragte Dritte ist berechtigt, auf den betrauungsgegenständlichen Linien Fahrgastbefragungen und -zählungen sowie ergänzend Fahrausweiskontrollen durchzuführen. Hierfür gewährt das Verkehrsunternehmen dem Aufgabenträger oder von diesem beauftragten Dritten jederzeit freien Zugang zu den eingesetzten Fahrzeugen und stattet diese mit entsprechenden Berechtigungsausweisen aus.
- (3) Die Fahrgäste sind vom Verkehrsunternehmen an den Haltestellen über den Fahrplan sowie an stark frequentierten Haltestellen und in den Fahrzeugen in geeigneter Form über das Liniennetz zu informieren. Die Fahrgäste sind vom Verkehrsunternehmen in geeigneter Form über Änderungen im Leistungsangebot zu informieren.
- (4) Das Verkehrsunternehmen hat ein Quartalsreporting durchzuführen. In das Quartalsreporting ist aufzunehmen:
- Statistik über die eingegangenen und bearbeiteten Kundenbeschwerden,
 - Leistungsnachweis über erbrachte Leistungen,
 - Pünktlichkeitsstatistik pro Linie ermittelt über das ITCS.

Das Quartalsreporting ist an den Aufgabenträger bis Mitte des folgenden Quartals zu liefern. Bei größeren Betriebsstörungen ist der Aufgabenträger unverzüglich hiervon in Kenntnis zu setzen.

§ 3 Fahrpersonal

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, ausschließlich fachkundiges und qualifiziertes Personal einzusetzen. Es werden jederzeit alle geltenden Arbeits- und Sozialvorschriften eingehalten. Über die im Personenbeförderungsgesetz und der BO Kraft festgelegten Pflichten des Fahrpersonals hinaus werden folgende Aufgaben und Anforderungen erfüllt:

- Das Fahrpersonal hat über gute deutsche Sprachkenntnisse in Wort und Schrift zu verfügen.
- Das Fahrpersonal hat saubere Dienstkleidung zu tragen.
- Das Fahrpersonal hat einmal im Jahr zu den Themen Tarife, Fahrplan und Umgang mit Kunden geschult zu werden.
- Das Fahrpersonal hat über Tarife und Fahrplan des Linienverkehrs sowie über Anschlüsse im ÖPNV zu informieren.

§ 4 Einrichtung und Bewirtschaftung der Haltestellen

Die Haltestellen (z. B. Wartehäuschen, Mülleimer usw.) stehen im Eigentum des Aufgabenträgers oder der zuständigen Gemeinde auf deren Gebiet sich die jeweilige Haltestelle befindet. Die SWBC ist gemäß § 40 PBefG bzw. § 32 Abs. 2 BO Kraft für die Haltestellen verantwortlich.

Die SWBC ist für die Herstellung und den Aushang aktuell gültiger Aushangfahrpläne zuständig. Auf den Aushangfahrplänen müssen mindestens:

- Die Abfahrtszeiten,
- der Linienverlauf,
- die Endhaltestellen und
- der Name / das Logo / die Telefonnummer der SWBC

eindeutig und lesbar dargestellt sein. Layout und Struktur der Aushangfahrpläne werden vom Aufgabenträger vorgegeben.

§ 5 Umgang mit Betriebsstörungen

Das Verkehrsunternehmen hat für die ordnungsgemäße Durchführung der Verkehrsdienstleistungen auch bei absehbaren, das heißt planbaren, Betriebsstörungen wie beispielsweise Straßenbauarbeiten zu sorgen. Verspätungen sind nach Möglichkeit zu vermeiden.

§ 6 Marketing / Vertrieb

Das Marketing und der Vertrieb obliegen der SWBC. Die Vorgaben des Aufgabenträgers sind umzusetzen. Diese werden dem Verkehrsunternehmen mitgeteilt.