

## Anforderungen an die Leistungserbringung

Die Aufrechterhaltung des fahrplanmäßigen Verkehrsangebots sowie der ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit Verkehrsleistungen im öffentlichen Personennahverkehr umfasst u.a. Leistungen im Bereich von Planung, Bau, Betrieb und Vertrieb.

Der Betreiber hat insoweit die nachfolgend beschriebenen Vorgaben zu beachten.

Es gilt der Nahverkehrsplan der Stadt Dortmund inkl. der Fortschreibung vom 08.12.2016 (s. [www.direktvergabe.dortmund.de](http://www.direktvergabe.dortmund.de)) Die Festlegungen der Nahverkehrspläne der mitbedienten Aufgabenträger gelten für die hier zu vergebende Leistung ergänzend, soweit sie Regelungen beinhalten, die über den Regelungsgehalt des Nahverkehrsplans der Stadt Dortmund hinausgehen und dort nicht schon geregelt sind. Die „Richtlinie zur Finanzierung des ÖSPV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr“ (s. <http://www.vrr.de/de/vrr/verbund/satzungen/index.html>) wird angewandt.

Darüber hinaus sind die im Folgenden konkretisierten allgemeinen Anforderungen an Leistungsangebot, Fahrpersonal, Qualitätskriterien und Messungen sowie die in den Anlagen 1 –3 definierten weiteren Anforderungen an Infrastrukturvorhaltung, Regie- und Vertriebsaufgaben sowie Fahrzeugqualitätsstandards einzuhalten.

Die Angaben zum Leistungsangebot beschränken sich im Wesentlichen auf Angaben zu Qualität und Menge. Weitergehende Informationen zum Leistungsangebot finden sich auf der Internetseite <http://www.bus-und-bahn.de/29716.html>.

Vertiefende Informationen, insbesondere zu verwendeten Marken sowie konkreten Standorten, können über die Internetseite ([www.direktvergabe.dortmund.de](http://www.direktvergabe.dortmund.de)) der Stadt Dortmund in Erfahrung gebracht werden.

Gibt der Betreiber verbindliche Zusicherungen i.S. des § 12 Abs. 1a PBefG ab, die durch eine Auflage i.S. des § 15 Abs. 3 PBefG abzusichern sind, so behält sich der Aufgabenträger vor, die Einhaltung der Auflagen zu kontrollieren.

## Allgemeine Anforderungen

### 1. Leistungsangebot

Das vorzuhaltende Leistungsangebot basiert auf dem Nahverkehrsplan der Stadt Dortmund 2014 inkl. der Fortschreibung vom 08.12.2016, der gleichzeitig den Umfang der auf dem Gebiet der mitbedienten Aufgabenträger zu erbringenden Nahverkehrsleistungen umfasst, welche in die betriebliche Praxis umzusetzen sind. Die Linienführungen und Takte orientieren sich am Bedarf sowie den örtlichen Verhältnissen. Dies gilt auch für die Anordnung und Lage der Haltestellen. Über die Umlaufbildung werden die betrieblichen Vorgaben zur wirtschaftlichen Leistungserstellung berücksichtigt.

Der ÖPNV des Oberzentrums Dortmund ist in besonderer Weise durch ein hierarchisch gegliedertes Netz gekennzeichnet. Die Haupterschließungsfunktion hat das Stadtbahnnetz mit darauf ausgerichteten Zubringerbuslinien zu übernehmen. In der Planung der einzelnen Fahrten ist eine detaillierte Abstimmung von Stadtbahn und Bus vorzunehmen, wobei der Bus der Stadtbahn nachfolgt.

Das vorzuhaltende Leistungsangebot besteht zurzeit aus 76 Buslinien und 8 Straßen-/Stadtbahnlinien, wobei das Busangebot auch den NachtExpress beinhaltet. Die Tageslinien werden in der Spitzennachfrage durch Verstärkerfahrten mit insgesamt 61 Einsatzwagen (61 Einsatzwagen am Morgen und 29 am Nachmittag) ergänzt. Alternative Bedienungsformen in Form von AnrufSammelTaxen (AST) runden das Angebot ab.

Das Leistungsportfolio wird um Sonderverkehre ergänzt.

Für alle Stadtbahnlinien sowie für 74 der 76 Buslinien (59 Tageslinien und den 17 NachtExpress-Linien) liegt die Konzession ausschließlich bei DSW21. Für die übrigen 2 Tageslinien liegen Gemeinschaftskonzessionen mit unterschiedlichen Verkehrsunternehmen vor. Die folgende Tabelle beinhaltet eine Auflistung des vom Betreiber zu erbringenden Fahrplanangebotes mit der jeweiligen Streckenlänge (Stand 2016):

Linien Nr.	Abfahrtsort	Kreis/Kreisfreie Stadt	Ankunftsort	Kreis/Kreisfreie Stadt	Linienlänge Meter	Fahrtenpaare	Fahrtenpaare ab 2017
U41	Brambauer	UN	Hörde	DO	15.325	117	117
U42	Grevel	DO	Hombruch	DO	16.038	114	115
U43	Dorstfeld	DO	Wickede	DO	15.065	179	180
U44	Westfalenhütte	DO	Marten	DO	8.298	110	109
U45	Hauptbahnhof	DO	Westfalenhallen	DO	4.077	99	113
U46	Brunnenstraße	DO	Westfalenhallen	DO	3.364	100	100
U47	Westerfilde	DO	Aplerbeck	DO	16.933	115	115
U49	(Hafen) Hauptbahnhof	DO	Hachenev	DO	7.270	114	121
SB22 (gem. Konz. mit VEST)	Datteln Bushof	RE	C-R/Münsterplatz	RE	13.250		
S30 (gem. Konz mit VKU)	Bergkamen	UN	Hauptbahnhof	DO	37.800		
410	Huckarde	DO	Derne	DO	18.092	35	35
411	Fredenbaum	DO	Derne	DO	17.070	25	25
412	Hauptbahnhof	DO	Schulte Rödding	DO	6.815	22	22
414	Brechten	DO	Schulte Rödding	DO	9.240	11	11
417 (ab 2017)	Dortmund-Kirchderne U	DO	Logistikpark Westfalenhütte	DO	3.127		5
420	Derne	DO	Aplerbeck	DO	13.947	49	48
422	Aplerbeck Gewerbegebiet	DO	Lenteninsel	DO	12.315	23	23
423	Grevel	DO	Lanstrop	DO	3.722	54	54
424	Lanstrop	DO	Scharnhorst	DO	13.717	11	11
425	Wickede	DO	Scharnhorst	DO	13.298	15	15
426	Asseln	DO	Husen Kurl	DO	5.232	7	7
427	Scharnhorst	DO	Hörde	DO	17.066	35	34
428	Baedekerstraße	DO	Roningweg	DO	4.339	44	44
430	Hörde	DO	Schwerte	UN	8.245	33	32
431	Berghofen	DO	Lichtendorf	DO/ UN	16.673	33	34
432	Hörde	DO	Syburg	DO	11.683	37	37
433	Hörde	DO	Sommerberg	DO	5.306	27	27
434	Hörde	DO	Schwerter Wald	DO	5.848	25	25
435	Hörde	DO	Schwerte	UN	9108	5	5
436	Husen (ab 2017 Asseln)	DO	Hörde	DO	23.674	44	43
437	Aplerbeck	DO	Sölde	DO	3.621	21	21
438	Landskrone	DO	Hachenev	UN/DO	17.949	30	30
439	Hörde	DO	Husen	DO	18.092	34	34
440	Dortmund Airport (ab 2017 Aplerbeck)	DO	Germania-(Lütgendortmund)	DO	25.419	98	97
441	Wellinghofen	DO	Hörde	DO	4.036	38	38

Linien Nr.	Abfahrtsort	Kreis/Kreisfreie Stadt	Ankunftsort	Kreis/Kreisfreie Stadt	Linienlänge Meter	Fahrtenpaare.	Fahrtenpaare ab 2017
442	Hörde	DO	Syburg	DO	10.995	49	49
443	Godefriedstraße	DO	Hacheneu	DO	2.795	33	33
445	Hörde	DO	Technologiepark	DO	10.793	27	28
446	Hombruch	DO	Salingen	DO	7.988	11	11
447	Huckarde	DO	Hacheneu	DO	19.651	54	54
448	Witten-Rüdinghausen	EN	Löttringhausen	DO	8.579	42	42
449	Zoo	DO	Salingen	DO	9.269	17	17
450	Westfaltenhallen	DO	Herdecke/Schanze	EN/DO	8.303	79	80
452	Körne	DO	Hauptbahnhof	DO	16.404	44	44
453	Schüren	DO	Hauptbahnhof	DO	14.892	25	25
455	Hauptbahnhof	DO	Borsigplatz	DO	3.186	24	23
456	Hauptbahnhof	DO	Schüren/Hörde	DO	10.418	39	39
460	Kirchlinde	DO	Reinoldikirche	DO	11.178	40	40
461	Erpinghofsiedlung	DO	Kirchlinde	DO	12.403	25	25
462	Huckarde	DO	Barop	DO	22.604	56	56
463	Lütgendortmund	DO	Marten	DO	7.879	11	11
464	Lütgendortmund	DO	Marten	DO	5068	4	4
465	Huckarde	DO	Oespel	DO	11.911	54	54
466	Dorstfeld	DO	Marten	DO	5.663	30	12
468 E/Borussia	Barop	DO	Stadion	DO	5.237		
469	Erpinghofsiedlung	DO	Siepmannstraße	DO	10.263	11	11
470	Mengede	DO	Oespel	DO	20.585	50	50
471	Oestrich	DO	Bodelschwingh	DO	9.994	45	45
472	Mengede	DO	Oestrich	DO	3.586	11	11
473	Mengede	DO	Eving	DO	14.412	15	15
474	Brambauer	UN	Mengede	DO	7.822	26	26
475	Mengede	DO	Hauptbahnhof	DO	12.037	34	34
477	Mengede	DO	Bodelschwingh	DO	9.199	10	10
480	C-R/Ickern	RE	Marten	DO	19.996	50	50
481	C-R/Becklem	RE	C-R/Evg. Krkhs.	RE	10.363	10	10
482	Mengede Bf.	DO	C-R/Schwerin	RE	17.794	42	42
490 (ab 2017)	Dortmund Aplerbeck U	DO	Dortmund Airport	DO	5.170		24
AST Niedernetze	Mengede	DO	Niedernetze	DO			
AST Schnee/Großholthausen	Barop	DO	Schnee/Großholthausen	DO			
AST Höchsten	Höchsten/ Holzen/Syburg	DO	Höchsten/ Holzen/Syburg	DO			


Linien Nr.	Abfahrtsort	Kreis/Kreisfreie Stadt	Ankunftsort	Kreis/Kreisfreie Stadt	Linienlänge Meter	Fahrtenpaare.	Fahrtenpaare ab 2017
AST Mengede	Mengede	DO	Oestrich/Brüninghausen/Meng.Heide	DO			
AST Mergelteich	Barop/Hombruch	DO	Mergelteich	DO			
AST Bittermark	Kirchhhörde	DO	Bittermark	DO			
AST Huckarde/Deusen	Huckarde	DO	Huckarde/Deusen	DO			
AST Menglingh./Salingen	Barop/Hombruch	DO	Menglinghausen/Salingen	DO			
AST Wickede	Wickede	DO	Wickede	DO			
AST Neuasseln	Asseln	DO	Asseln/Neuasseln	DO			
AST Husen/Kurl	Scharnhorst/Kurl	DO	Husen/Kurl	DO			
AST Holthausen/Lindenhorst	Eving	DO	Holthausen/Lindenhorst	DO			
NE 1	Reinoldikirche	DO	Brambauer	UN	11.261	3	3
NE 2	Reinoldikirche	DO	Scharnhorst	DO	15.151	2	2
NE 3	Reinoldikirche	DO	Wickede	DO	11.022	5	5
NE 4	Reinoldikirche	DO	Aplerbeck	DO	10.094	2	2
NE 5	Reinoldikirche	DO	Holzen	DO	11.357	3	3
NE 6	Reinoldikirche	DO	Reichsmark	DO	12.406	2	2
NE 7	Reinoldikirche	DO	Hombruch	DO	12.114	5	5
NE 8	Reinoldikirche	DO	Eichlinghofen Universität	DO	10.889	2	2
NE 9	Reinoldikirche	DO	Lütgendortmund	DO	15.167	2	2
NE 11	Reinoldikirche	DO	C-R/Ickern Nord	RE	24.385	3	3
NE 12	Reinoldikirche	DO	Lütgendortmund	DO	12.623	2	2
NE 13	Reinoldikirche	DO	Mengede	DO	21.549	2	2
NE 20	Scharnhorst	DO	Aplerbeck	DO	10.419	2	2
NE 22	Reinoldikirche	DO	Scharnhorst	DO	18.713	3	3
NE 24	Aplerbeck	DO	Lichtendorf	DO	10.595	3	3
NE 25	Hörde	DO	Schwerte	UN	8.522	3	3
NE 40	Aplerbeck	DO	Lütgendortmund	DO	20.073	4	4

In den einzelnen Fahrplänen der o. a. Linien (s. <http://www.bus-und-bahn.de/30914.html>) sind das Leistungsangebot und damit die Vorgaben hinsichtlich Haltestellen, Bedienungshäufigkeit und Bedienungszeitraum im Detail beschrieben. Diese sind im Fahrplan gekennzeichnet. Die konkreten Linienführungen sind aus dem Liniennetzplan (s. ebenfalls unter <http://www.bus-und-bahn.de/29741.html>) zu entnehmen. Beides kann auch im Internet über die elektronische Fahrplanauskunft (EFA) abgerufen werden.

Dies gilt auch für die garantierten Anschlüsse in den Schwachverkehrszeiten.

In den folgenden Schwachverkehrszeiten sind nicht lukrative Fahrten zu erbringen:

Tageszeit					
Anfang	Ende	Montag bis Freitag	Samstag	Sonntag	Feiertag
00:00	01:00				
01:00	02:00				
02:00	03:00				
03:00	04:00				
04:00	05:00				
05:00	06:00				
06:00	07:00				
07:00	08:00				
08:00	09:00				
09:00	10:00				
10:00	11:00				
11:00	12:00				
12:00	13:00				
13:00	14:00				
14:00	15:00				
15:00	16:00				
16:00	17:00				
17:00	18:00				
18:00	19:00				
19:00	20:00				
20:00	21:00				
21:00	22:00				
22:00	23:00				
23:00	00:00				

 = Schwachverkehrszeiten gem. VRR

Das Angebot basiert auf Vorgaben des Nahverkehrsplans der Stadt Dortmund 2014 inkl. der Fortschreibung vom 08.12.2016 und stellt somit die ausreichende Verkehrsbedienug in Quantität und Qualität dar (vgl. NVP Stadt Dortmund 2014 inkl. der Fortschreibung vom 08.12.2016, Ziff. 7.8 S. 127 f.).

Das Angebot ist nicht statisch, sondern unterliegt regelmäßigen Anpassungserfordernissen an das öffentliche Verkehrsinteresse, geändertes Nachfrageverhalten der Kunden sowie an Änderungen in den Siedlungsstrukturen der Stadt Dortmund.

Im Jahr 2015 entfielen auf die Schwachverkehrszeiten im Betriebszweig Stadtbahn rd. 1,68 Mio. Nutzwagenkilometer, Straßenbahn rd. 1,92 Mio. Nutzwagenkilometer und im Betriebszweig Bus rd. 4,64 Mio. Nutzwagenkilometer, wovon rd. 0,85 Mio. Nutzwagenkilometer durch Subunternehmen erbracht wurden.

Über die vorab definierten Schwachverkehrszeiten hinaus gilt die Betrauung mit der Erbringung von nicht lukrativen Fahrten grundsätzlich für alle Bedarfsverkehre.

Die Verpflichtung zur Durchführung der Fahrten ergibt sich aus den Genehmigungen (inklusive Bedarfsverkehre).

Die Verkehrsleistung umfasst bei der Straßenbahn/Stadtbahn in Tsd. 6.585 Nutzzugkilometer, im Bereich Bus in Tsd. 13.978 Nutzwagenkilometer (Ist 2015).

### Tarifvorgaben

Der Betreiber hat bei der Erbringung der öffentlichen Personenverkehrsdienste auf den einbezogenen Linien ausschließlich die gültigen Tarife des VRR und des VRL, Übergangstarife und Sondertarife (z. B. NRW-Tarif) anzuwenden. Des Weiteren sind die jeweils geltenden Allgemeinen Beförderungsbedingungen, Qualitätsstandards und Richtlinien des VRR

(<http://www.vrr.de/de/vrr/verbund/satzungen/index.html>) und

(<http://www.vrr.de/de/service/downloads/tarifinformationen/>) zu beachten. Notwendig sind in diesem Zusammenhang eine Unterzeichnung des VRR-Grundvertrags sowie eine Teilnahme an der Einnahmenaufteilung im VRR.

## 2. Fahrpersonal

### a) Anforderungen an das Fahrpersonal

Grundsätzliche Anforderungen an das Personal des Betreibers regelt der NVP der Stadt Dortmund inkl. der Fortschreibung vom 08.12.2016 (S. 120 Ziff. 7.5.2.6). Darüber hinaus bestehen folgende konkrete Anforderungen an das Fahrpersonal:

Das Fahrpersonal verfügt mindestens über eine abgeschlossene Berufsausbildung.

Die Auswahl und Zulassung des Fahrpersonals sowie die Aus- und Weiterbildung erfolgt in Anlehnung an die VDV – Schrift 712 „Empfehlungen für die Zulassung, Aus- und Weiterbildung im Fahrdienst – ZAWFahrdienst“. Der Betreiber hat die entsprechenden Anforderungen verbindlich in Form einer Dienstanweisung umzusetzen. Die Dienstanweisung muss insbesondere Folgendes regeln:

Die betriebsspezifische Ausbildung beinhaltet insbesondere die Vermittlung von Verhaltensrichtlinien im Betriebsablauf des Linienverkehrs, Tarife, Beförderungsbedingungen und Anforderungen des kundenorientierten Verhaltens. Typenschulungen der verwendeten Fahrzeuge sind ebenfalls Bestandteil der betriebsspezifischen Ausbildung, wie auch die Schulung spezieller technischer Ausstattung wie z.B. ITCS und EKS.

Vertiefend ist das Fahrpersonal in Kundenkontakt, Deeskalation und Verhalten in akuten Notfallsituationen zu schulen. Die 1-2 tägigen Schulungen sind in einem Rhythmus von ca. 5 – 7 Jahren zu wiederholen. Neben den Weiterbildungsmaßnahmen gemäß Berufskraftfahrerqualifikationsgesetz (Bus) wird das Fahrpersonal regelmäßig in den Verhaltensrichtlinien im Betriebsablauf sowie bei Änderung der für das Fahrpersonal geltenden Gesetze und Verordnungen durch jährlich wiederkehrenden Dienstunterricht (7,8 h/a) nachgeschult.

Der Umgang mit mobilitätseingeschränkten Fahrgästen wird im Rahmen der regelmäßigen Schulungen in Anlehnung an die VDV – Mitteilung 7034 „Sensibilisierung der Mitarbeiter für die Belange mobilitätseingeschränkter Menschen“ vermittelt.



Für die Ausbildung und Weiterbildung des Fahrpersonals ist eine eigene Fahrschule mit eigenem Personal (mindestens sieben Fahrlehrer) vorzuhalten. Die Fahrschule kann durch externe Anbieter ergänzt werden.

Die Anforderungen an die gesundheitliche Eignung des Fahrpersonals erfolgt in Anlehnung an die VDV – Schrift 714 „Leitlinien für die Beurteilung der Betriebsdiensttauglichkeit in Verkehrsunternehmen“.

Für die Aufrechterhaltung eines möglichst ausfallfreien Linienverkehrs ist die Vorhaltung einer bedarfsgerechten Personalreserve an den Betriebshöfen zwingend erforderlich.

An den Betriebshöfen ist an allen Betriebstagen, also durchgehend, 24 Stunden ein Ansprechpartner für die Betriebsleitzentrale und das Fahrpersonal vorzuhalten. Diese Ansprechpartner sind in allen Belangen der dazu notwendigen betriebsspezifischen Kenntnisse zu schulen. Gegenüber dem Fahrpersonal sind diese Ansprechpartner im Rahmen ihrer Aufgaben weisungsbefugt.

Fundsachen sind an den Betriebshöfen gemäß den gesetzlichen Anforderungen zu lagern und zu verwalten. Vor Ort sind Ansprechpartner und Dienstzeiten für die Kunden zu benennen.

Besondere Anforderungen an das Fahrpersonal sind:

- Kenntnisse des aktuellen Liniennetzes und Leistungsangebotes bezogen auf das Einsatzgebiet,
- Kenntnisse der Beförderungs- und Tarifbestimmungen sowie der Fahrpreise, Fahrausweisarten, deren Gültigkeit und Entwertungsmerkmale,
- kompetenter Verkauf der richtigen Tickets,
- eine ökonomische und vorausschauende Fahrweise,
- kundenorientiertes Verhalten, welches sich durch freundliches, kompetentes und hilfsbereites Auftreten sowie durch richtige und zielgerichtete Auskünfte gegenüber dem Kunden bemerkbar macht,
- Beherrschung der deutschen Sprache in Wort und Schrift,
- Durchsage von Sonderinformationen im Fahrzeug (z. B. bei Betriebsstörungen),

- Förderung eines geordneten Betriebsablaufes durch pünktlichen Dienstbeginn und pünktliche Ausfahrten sowie
- Tragen von abgestimmter Kleidung , die ein einheitliches und gepflegtes Erscheinungsbild sicherstellt,
- Beachtung des vorgegebenen Fahrplans: verfrühte Abfahrten von Haltestellen sind unzulässig; Anschlüsse an definierten Anschlusspunkten sind einzuhalten, wobei die Mitteilung des ITCS und die Anweisungen der Leitstelle zu berücksichtigen sind,
- die unverzügliche Weiterleitung von zur Kenntnis genommenen Störungen im Fahrbetrieb und an Anlagen des Betreibers sowie die unverzügliche Mitteilung an die Leitstelle, wenn auf Grund von Kapazitätsengpässen an Haltestellen Kunden nicht befördert werden können,
- die Unterstützung der Arbeit des Zählpersonals und der Fahrausweisprüfer,
- die Unterstützung sämtlicher Angebote und Aktivitäten des Betreibers (wie z. B. zur Anschlussgarantie etc.),
- die Abrechnung der Fahrgeldeinnahmen
- Maßnahmen im Notfall (Brand, Verhalten bei besonderen Gefahrensituationen (z.B. behördliche Terrorwarnung), etc.)

Zum Einsatz kommende Fahrer der beauftragten Subunternehmen unterliegen den gleichen Pflichten wie das eigene Personal des Betreibers.

#### b) generelle personalbezogene Anforderungen

ba) Der Betreiber stellt die Vorsorge- und Eignungsuntersuchungen sicher. Ferner sind die Mitarbeiter über das Betriebliche Eingliederungsmanagement (BEM) und über das Betriebliche Gesundheitsmanagement (BGM) zu betreuen.

Soweit diesbezüglich gesetzliche Verpflichtungen bestehen, gelten diese auch für beauftragte Subunternehmen. Dies gilt auch für die Einhaltung der gesetzlich vorgeschriebenen Lenk- und Ruhezeiten.

Aus Sicherheitsgründen ist großen Wert darauf zu legen, dass ausschließlich geeignetes Fahrpersonal zum Einsatz kommt. Dem Fahrpersonal ist daher für seine verantwortungsvolle Tätigkeit

bei der Lenkung und Überwachung der Fahrzeuge und der Beobachtung des Fahrgastwechsels ein funktionsgerechter Arbeitsplatz bereitzustellen.

bb) DSW21 ist durch die Beschlüsse der Stadt Dortmund vom 31.01.2002 und 13.03.2008 mit der Anwendung des Spartentarifvertrages TV-N NW betraut. Diese Betrauung mit der sozialpolitischen Verpflichtung erfolgt aufgrund des Beschlusses der Verbandsversammlung des Zweckverbandes VRR vom 08.06.2000, mit dem die Einführung dieses Tarifvertrages ausdrücklich begrüßt und die Erwartung geäußert wird, dass der Spartentarifvertrag verbundweit zum Tragen kommt. Der Betreiber muss sich insoweit verpflichten, den Spartentarifvertrag TV-N NW anzuwenden. Er muss sich zudem verpflichten, die Vorgaben gemäß §§ 18 und 19 TVgG-NRW (ILO-Kernarbeitsnormen, Frauenförderung) einzuhalten und zu erfüllen.

Der Betreiber hat sich zum Abschluss eines Tarifvertrages über eine Betriebsrente zu verpflichten, welcher nicht hinter dem bestehenden „Tarifvertrag über eine Betriebsrente für Arbeitnehmer der Dortmunder Stadtwerke AG (DSW) und der Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH (DEW)“ in seiner jeweils gültigen Fassung zurück bleibt.

Die seitens des VRR typisierten gemeinwirtschaftlichen und sozialpolitischen Verpflichtungen, die der Betreiber zu erfüllen hat, sind in der Anlage 2/4 der „Richtlinie zur Finanzierung des ÖSPV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr“ festgelegt.

Die Berechnung des Ausgleichs für die sozialpolitischen Verpflichtungen der gemeinwirtschaftlichen Leistungen ergibt sich aus der Finanzierungsrichtlinie.

### **Qualitätskriterien und Messungen**

Der Betreiber soll nach der im Nahverkehrsplan herangezogenen europäischen Norm DIN EN 13816:2002 zertifiziert sein. Der Betreiber hat für die Planung und Erbringung der Verkehrsdienstleistungen für den öffentlichen Personennahverkehr sowie die Bereitstellung, Wartung und Instandhaltung der Fahrzeuge und der Infrastruktur nachweislich ein Qualitäts-Managementsystem einzuführen und anzuwenden.

Die Stadt Dortmund schließt mit dem Betreiber eine Vereinbarung über ein Qualitätsmanagementsystem auf Basis der „Empfehlung für ein Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr“ (s. [http://zvis.vrr.de/bi/vo0050.asp?\\_kvonr=1149](http://zvis.vrr.de/bi/vo0050.asp?_kvonr=1149)). Im Mittelpunkt des Verfahrens zur Qualitätssicherung ist die Qualitätsvereinbarung, die die Stadt Dortmund in einem Fachbeitrag erstellt.

Die in dem Fachbeitrag zu definierenden Mindeststandards zu den unterschiedlichen Qualitätskriterien bspw. Pünktlichkeit, Fahrtausfall, Fahr-, Service-, Sicherheitspersonal, Fahrzeugausstattung- und Sauberkeit, Haltestellen, Sicherheit und Information u.a. sind vom Betreiber einzuhalten und mittels wirksamer Messverfahren (wie z.B. Testkundenverfahren, Kundenbarometer oder direkter Leistungsmessung) nachzuweisen. Es werden jährlich Qualitätsziele zwischen der Stadt Dortmund und dem Betreiber vereinbart.

## **Anlage 1 zu den Anforderungen an die Leistungserbringung (Infrastrukturvorhaltung)**

Dem Betreiber obliegt die Vorhaltung, Instandhaltung (Wartung und Instandsetzung, brandschutztechnische Ertüchtigung) sowie der Betrieb von ortsfesten Anlagen (Fahrweganlagen, Betriebshofanlagen, Werkstattgebäuden und Betriebsleitzentrale) und damit verbundenen Sicherheits-, Navigations-, Steuerungs- und Kommunikationssystemen in den Betriebszweigen Stadtbahn, Straßenbahn und Bus.

Der Betreiber ist zudem für die Instandhaltung, gesetzlichen Prüfungen und Verkehrssicherung für diverse Anlagen und Bauwerke zuständig. (S. Anlage A „Bauwerke und Anlagen“ ([www.direktvergabe.dortmund.de](http://www.direktvergabe.dortmund.de)): Betriebshöfe, Oberflächenbauwerke an Haltestellen, Brückenbauwerke, Stadtbahnbauwerke, Unterwerke, Stellwerksgebäude, P & R Plätze (Verkehrssicherungspflicht) und Busschleifen (Verkehrssicherungspflicht)).

Der Betreiber hat damit auch alle erforderlichen Arbeiten an Bahnanlagen und Wendeschleifen einschließlich deren Entfernung auf eigene Kosten durchzuführen, soweit die Arbeiten nicht durch die Stadt veranlasst sind. Zu den Bahnanlagen in diesem Sinne gehören:

die besonderen, unabhängigen und straßenbündigen Bahnkörper sowie die sonstigen Gleisanlagen einschließlich Ober- und Unterbau gem. BOStrab, die Fahrleitungen einschließlich Masten und Haltevorrichtungen, die Stromspeise- und Rückleitungskabel, die Gleisentwässerungseinrichtungen, Haltestelleninseln, Haltestellen auf besonderem und unabhängigem Bahnkörper, Wetterschutzeinrichtungen, Haltestellenzeichen, Warnzeichen für Bahnübergänge, Signal- und Zugsicherungsanlagen und ähnliche straßenverbundene, ausschließlich dem Bahnbetrieb dienende Anlagen.

Wendeschleifen sind Straßenanlagen, die zum Wenden von Kraftomnibussen und Straßenbahnfahrzeugen des Betreibers bestimmt sind.

Hinzu tritt die Verpflichtung zum Bau und zur Erweiterung von Betriebshofanlagen, Leitstelle(n), Service- und Vertriebsgebäuden und Werkstattgebäuden nach Bedarf.

Der Betreiber hat im Zusammenhang mit den von ihm durchzuführenden Arbeiten die erforderlichen behördlichen oder privaten Genehmigungen einzuholen.

Der Betreiber hat zu gewährleisten, dass der Betrieb des Unternehmens sowie die Ausrüstung und Beschaffenheit der Anlagen den besonderen Anforderungen genügen muss, die sich aus dem Vertrauen in eine sichere und ordnungsgemäße Beförderung ergeben. Der Betreiber hat hierzu die gesetzlichen Vorgaben, insbesondere Regelungen aus dem Personenbeförderungsgesetz (PBefG), der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) und der Verordnung über den Bau und Betrieb der Straßenbahnen (BOStrab) einzuhalten.

Zur Sicherstellung dieser Anforderung hat der Betreiber einen Betriebsleiter (BOStrab und BOKraft) sowie eine ausreichende Anzahl an stellvertretenden Betriebsleitern (mindestens 5 Stellvertretungen gem. BOStrab und 4 gem. BOKraft) bestellen zu lassen. Hinzukommen müssen mindestens 13 Verkehrsmeister und 45 Stellwerksmeister.

Für die Änderung von Anlagen, wie z.B. Rückbau und/oder Stilllegung, sind die vorgeschriebenen Verwaltungsverfahren einzuhalten.

Der Betreiber hat dafür Sorge zu tragen, dass sich die Betriebsanlagen stets in einem ordnungsgemäßen Zustand befinden. Bei den hierzu notwendigen Maßnahmen (Instandhaltungen, Er-

neuerungen, etc.) sind die einschlägigen Regelwerke (bspw. Gesetze, Verordnungen, DIN- und EN-Normen, Herstellerangaben) zu beachten.

Dem Betreiber obliegt die Verkehrssicherungspflicht für Bahnanlagen, bahnaffine Anlagen (z. B. Toilettenhäuschen, Park & Ride-Stellplätze) sowie in der Gleiszone auch für die Straßenanlagen. Gleiszone in diesem Sinne ist bei in der Fahrbahn verlegten Gleisen ein Grundstücksstreifen von je 1,25 m Breite an beiden Seiten der Gleisachse. Bei mehrgleisigen Anlagen zählt in der Regel auch der zwischen den Gleisen liegende Streifen zur Gleiszone. Bei Gleisen, die auf besonderem Bahnkörper verlegt sind, gehört der gesamte Bahnkörper zur Gleiszone. Zu den Straßenanlagen gehören der Straßenkörper und das Straßenzubehör im Sinne von § 1 Abs. 4 Nr. 1 und 3 Bundesfernstraßengesetz bzw. § 2 Abs. 2 Nr. 1 und 3 Straßen- und Wegegesetz des Landes NRW mit Ausnahme der Bahnanlagen.

Es sind Sicherungsmaßnahmen für Personen, die angrenzende öffentliche Wege oder Einrichtungen benutzen, gegen Gefahren, die von den zuvor genannten Anlagen ausgehen, zu ergreifen. Dem Betreiber obliegen insbesondere bzgl. der Bahnanlagen sowie der zu den Bahnanlagen gehörenden Haltestellen der Reinigungs- sowie der Winterdienst (incl. der Pflege des Grün-/Baumbestands und die Unkrautbeseitigung an den Bahnanlagen.)

Zum 8.01.2017 werden vom derzeitigen Betreiber insgesamt im Bedienungsgebiet 1.980 Bushaltestellen und 125 Stadt-/Straßenbahnhaltestellen vorgehalten, welche zum Teil mit Fahrtreppen (196) und Aufzügen (44) ausgestattet sind. Von den Bushaltestellen sind 723 mit Fahrgastunterständen ausgestattet.

Die Ausgestaltung der Haltestellen richtet sich nach der „Richtlinie ÖSPV-Haltestellenausstattung im VRR“ (<http://www.vrr.de/de/vrr/verbund/satzungen/index.html>) sowie nach den Vorgaben des Nahverkehrsplans der Stadt Dortmund.

## **1. Bushaltestellen**

Je nach Funktion, Frequentierung und Platz werden verschiedene Anforderungen an die Ausstattungselemente der Haltestellen gestellt. Die Anforderungen an die Haltestellen ergeben sich aus den Festlegungen des NVP der Stadt Dortmund 2014 inkl. der Fortschreibung vom

08.12.2016 (insbes. S. 99-100, Ziff. 7.2.1.3) sowie in Anlehnung an die „Richtlinie ÖSPV-Haltestellenausstattung im VRR“ (<http://www.vrr.de/de/vrr/verbund/satzungen/index.html>).

Zu den Mindestanforderungen jeder Haltestelle zählen

- Haltestellenmast oder -stele mit Name und Liniennummer,
- Fahrplaninformationen,
- Tarifinformationen und
- Information zu telefonischen Ansprechpartnern.

Darüber hinaus werden an stark frequentierten Haltestellen zusätzlich

- Dynamische Fahrgastinformationen (DFI) an Verkehrsknotenpunkten,
- Wind- und Wetterschutzeinrichtungen,
- Sitzgelegenheiten

vorgehalten.

Die besonderen Anforderungen unterschiedlicher Kundengruppen

- transparente, gut einsehbare und hell beleuchtete Gestaltung,
- blendfreie und gut lesbare Schrift für Sehbehinderte und
- Sitzgelegenheiten für Gehbehinderte und ältere Menschen

sind bei der Errichtung und Wartung bzw. Instandhaltung zu berücksichtigen.

Die Haltestellen sind regelmäßig, mindestens jedoch 4 x pro Jahr zu inspizieren. Schäden, die die Sicherheit gefährden sowie grobe Verunreinigungen werden vom Betriebs- oder Reinigungspersonal dem Betreiber gemeldet, der sie umgehend zu beseitigen hat. Abhängig von der Frequenz, Lage und der Reinigungsart werden die Haltestellen in regelmäßigen Abständen gereinigt. Hierfür hat der Betreiber geeignetes Fachpersonal und vollumfänglich ausgestattete Servicefahrzeuge in ausreichender Anzahl und Lagervorhaltung bereit zu halten.

## **2. Haltestellen Schiene**

Zusätzlich zu den o.a. Mindestanforderungen der Bushaltestellen, die auch für die Haltestellen Schiene gelten, werden je nach Funktion, Frequentierung und Platz weitergehende Anforderungen an die Ausstattungselemente der Haltestellen Schiene gestellt. Die Anforderungen an die Straßen-/Stadtbahnhaltestellen ergeben sich aus den Festlegungen des NVP der Stadt Dortmund 2014 inkl. der Fortschreibung vom 08.12.2016 (insbes. S. 98-99, Ziff. 7.2.1.2).

## **3. Zusätzliche Anforderungen**

Zusätzlich hat der Betreiber die Einhaltung der Anforderungen, die sich aus dem Vertrauen in eine sichere und ordnungsgemäße Beförderung ergeben sowie denen, die aus den Regelungen der BOStrab hervorgehen, einzuhalten.

Hierzu sind folgende Leistungen zu erbringen, zu betreiben bzw. vorzuhalten (Stand 2015):

- Unterhaltung des rund 160 km Gleise umfassenden ober- und unterirdischen Schienennetzes (kompletter Gleiskörper, 330 Weichenanlagen, Fahrleitungsanlagen, Stromversorgung wie z.B. Unterwerke etc., Leit- und Sicherungstechnik incl. zwei Relaisstellwerken und drei elektronischen Stellwerken) entsprechend dem aktuellen Stand der Technik.
- Sicherstellung einer für die zu erbringende Verkehrsleistung effizienten Störungsstrategie mit Vorhaltung von Material und Instandhaltungspersonal von tagtäglich 10 Personalen rund um die Uhr (außerhalb der normalen Arbeitszeit in Rufbereitschaft)
- Vorhaltung von Sonderfahrzeugen für Instandhaltungs-, Störungsbeseitigungs- und Pflegearbeiten (drei Oberleitungsmontagefahrzeuge Schiene/Straße, ein Schienenreinigungswagen Schiene/Straße, ein Schienenschleifwagen mit Zugfahrzeug sowie einem Räumfahrzeug für den Winterdienst. Hinzu kommt ein Park von Handwerkerfahrzeugen, der u.a. Fahrzeuge für Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten, Sonderbaustelleneinsätze und auch Rufbereitschaftseinsätze im Störfall etc. (Bspw. für Schweißarbeiten, Handwerkertätigkeiten im Außendienst etc.) sowie auch Baufahrzeugen mit Greifer und Kippeinrichtung umfasst.



- Dokumentation der Wartung und der Inspektion der Betriebsanlagen wie auch der Schienenfahrzeuge gem. BOStrab für die Technische Aufsichtsbehörde (TAB). Die Aufschreibungen über die Wartung werden bis zur nächsten Inspektion, mindestens jedoch drei Jahre, diejenigen über Inspektionen und Abnahmen bis zur Außerbetriebsetzung der Betriebsanlagen oder Fahrzeuge aufbewahrt.
- Vorhaltung von Streckeneinrichtungen (z.B. den rechtlichen Vorgaben entsprechende und ausreichende Fahreraufenthaltsräume und Streckentoiletten) in angemessener Anzahl und Ausstattung,
- kontinuierliche Erhebung und Lieferung von Echtzeitdaten aus dem Linienverkehr von Bussen und Bahnen an den Verkehrsverbund Rhein-Ruhr für die Auskunftssysteme.

Um den ordnungsgemäßen Betrieb zu gewährleisten, hat der Betreiber die vorhandenen Betriebshöfe, Betriebsgebäude und Werkstätten zu betreiben. Die Betriebshöfe stellen die von der Stadt gewünschte Einsatzzeit von 30 Minuten sicher. Die Betriebshöfe müssen mindestens so betrieben werden, dass sie die Vorhaltung von Fahrzeugen für den Linienbetrieb sowie einer bedarfsgerechten Fahrzeugreserve gem. den Festlegungen des NVP der Stadt Dortmund 2014 inkl. der Fortschreibung vom 08.12.2016 (S. 154, 155 Ziff. 8.5.4 und 8.7.2.) ermöglichen. Bemesen nach dem aktuellen Leistungsangebot sind dies derzeit ein Stadtbahnbetriebshof in Dortmund-Dorstfeld (Dorstfelder Hellweg 73, 44149 Dortmund), ein Busbetriebshof in Dortmund-Brünninghausen (Stockumer Straße 60, 44225 Dortmund) jeweils mit Werkstätten zur Instandhaltung, Wartung und Inspektion sowie ein Busbetriebshof in Castrop-Rauxel (Bahnhofstraße 14, 44575 Castrop-Rauxel).

Der Betreiber ist ferner mit der Vorhaltung von angemessenen Sicherheits- und Ortungssystemen betraut, die der Standorterfassung der Fahrzeuge dienen und zur Qualitätssicherung beitragen.

Sämtliche Wirtschaftsgüter und Leistungen sind mindestens in mittlerer Art und Güte vorzuhalten bzw. zu erbringen.

## **Anlage 2 zu den Anforderungen an die Leistungserbringung**

### **(Regie- und Vertriebsaufgaben)**

Der Betreiber hat die im Folgenden beschriebenen Regie- und Vertriebsmehrleistungen zu erbringen, soweit diese den ordnungsgemäßen und sicheren Betrieb bedingen und soweit diese verbund- bzw. aufgabenträgerbedingt anfallen. Die diesbezüglichen Leistungen betreffen die „externen Regie- und Vertriebsaufgaben“, „Planung und Koordination“, „Finanzmanagement und Marketing“ sowie Vertrieb zur Erfüllung verbundrelevanter Standards, zu deren Einhaltung der Betreiber aufgrund des Einnahmenaufteilungsvertrages und des Kooperationsvertrages einschließlich der zur Durchführung des Kooperationsvertrages ergangenen Richtlinien des VRR und des Nahverkehrsplans der Stadt Dortmund verpflichtet ist. Eine weitere Leistung ist die „Kontrolle im Bereich veranlasster Leistungen“.

Im Einzelnen ergeben sich die verbund- bzw. aufgabenträgerbedingten Regie- und Vertriebsmehrleistungen aus der Anlage 2/2 der „Richtlinie zur Finanzierung des ÖSPV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr“

([http://vrr.de/imperia/md/content/dervrr/satzungen/finanzierungsrichtlinie\\_vrr\\_2014.pdf](http://vrr.de/imperia/md/content/dervrr/satzungen/finanzierungsrichtlinie_vrr_2014.pdf)).

#### **1. Externe Regie- und Vertriebsleistungen**

Der Betreiber stellt durch die Mitarbeit in den Gremien des VRR für Verbundverkehrsunternehmen die Verbundintegration sicher. Dabei werden insbesondere Aufgaben in den folgenden Themengebieten erfüllt:

- Tarif:
  - Weiterentwicklung und Abstimmung des gemeinsamen Verbundtarifs.
- Fahrplanauskunft:
  - Sicherstellung und Weiterentwicklung der einheitlichen Verbundfahrplanauskunft inkl. Koordination von Echtzeitauskünften.
- Vertrieb:

- Sicherstellung des Vertriebs von Fahrausweisen des VRR und VRL sowie bestimmter Angebote aus dem NRW-Tarif und der DB (vgl. 4. Vertrieb).
  - Der Betreiber wirkt an einer Weiterentwicklung des Vertriebs im Einklang mit den VRR-Richtlinien sowie einer Ausweitung des Vertriebs auf neue Nutzermedien mit.
- Produktstandards:
- Der Betreiber wirkt an der Erstellung und Weiterentwicklung der Produktstandards und an einer Harmonisierung innerhalb des Verbundes mit.
- Kundeninformation:
- Durch Mitarbeit in den VRR-Gremien trägt der Betreiber zur Festlegung und Weiterentwicklung einer einheitlichen Kundeninformation bei.
- Einnahmensicherung und -aufteilung:
- Der Betreiber übernimmt die Abrechnung und Koordination der durchgeführten Fahrausweisverkäufe, die Kontrolle aller Fahrgeldeinnahmen und die Meldung an den Verbund. Dies erfolgt für den eigenen und in seinem Auftrag erbrachten Bus- und Bahnverkehr sowie die übrigen Vertriebswege. Darüber hinaus werden durch das Fahr- und Prüfpersonal Ticketprüfungen durchgeführt und in Abstimmung mit dem Verbund die Sicherheits- und Prüfmerkmale der Fahrtberechtigungen festgelegt und weiterentwickelt. Der Betreiber betreibt in den Bussen ein elektronisches Kontrollsystem nach den Vorgaben des VRR. Auskünfte erteilt der VRR auf Anfrage.

Im Rahmen der Einnahmearaufteilung beteiligt sich der Betreiber an der Entwicklung des Aufteilungssystems, der Durchführung der notwendigen Erhebungen zu Übersteigern und Fremdnutzern sowie an der Überprüfung der von anderen Unternehmen und dem Verbund vorgelegten Daten.

Die Informationen über die Ergebnisse werden den Aufgabenträgern im Rahmen der VRR-Ergebnisrechnung jährlich im Dezember des Folgejahres durch den VRR zur Verfügung gestellt.

## 2. Planung und Koordinierung

Der ÖPNV des Oberzentrums Dortmund ist in besonderer Weise durch ein hierarchisch gegliedertes Netz gekennzeichnet. Die Haupterschließungsfunktion hat das Stadtbahnnetz mit darauf ausgerichteten Zubringerbuslinien zu übernehmen. In der Planung der einzelnen Fahrten ist eine detaillierte Abstimmung von Stadtbahn und Bus vorzunehmen, wobei der Bus der Stadtbahn folgt.

Im Abend- bzw. Nachtverkehr wird das Verkehrsangebot in Form von NachtExpress-Buslinien erbracht. Insbesondere die planerische Verknüpfung zwischen Schiene und Bus ist zur Sicherstellung der Fahrtwünsche von zentraler Bedeutung.

Eine wesentliche Vorgabe bei der Angebotsplanung ist die Umsetzung eines hochwertigen ÖPNV-Angebotes bei hoher Betriebswirtschaftlichkeit, um die vorgenannten Bedürfnisse der Bevölkerung zu erfüllen. Dieses kennzeichnet sich im Wesentlichen durch

- eine hohe Angebotstransparenz,
- eine übersichtliche Netzstruktur,
- Sicherstellung von Anschlüssen (Straßenbahn/Bus bzw. Bus/Bus),
- Verknüpfung zwischen Bus- und Schienenverkehren,
- Anbieten eines integralen Taktfahrplanes,
- einen 10 Minuten Takt der Stadtbahnlinien (HVZ) sowie
- den Vorgaben des NVP der Stadt Dortmund 2014 inkl. der Fortschreibung vom 08.12.2016 aus Ziff. 8.1 S.129 ff.

Zur Erschließung des Stadtgebietes macht die Stadt Dortmund die folgenden Vorgaben, die durch die Positionierung von Haltestellen der unterschiedlichen Kategorien zu erfüllen sind. Eine Stadtbahnhaltestelle erschließt in der Regel das Stadtgebiet im Umkreis von 500 m. Für die Stadtbahnhaltestellen der Ost-West-Strecke und die Bushaltestellen gilt ein Erschließungsradius von 300 m.

Des Weiteren gilt für den Stadtbereich Dortmund, dass 98 % des Siedlungsgebietes im Einzugsbereich einer Haltestelle liegen (Vgl. NVP Stadt Dortmund 2014 inkl. der Fortschreibung vom 08.12.2016, S. 124 Ziff. 7.6.3).

In Hauptverkehrszeiten, insbesondere im Schul- und Ausbildungsverkehr, sind Einsatzwagen als Verstärkerfahrten vorzusehen (s. S. 1). Ebenso ist auf Großveranstaltungen (Heimspiele des BVB, Veranstaltungen in den Westfalenhallen, städtische Events etc.) mit bedarfsorientiertem Mehreinsatz zu reagieren.

### Besondere Anforderungen von Menschen mit Mobilitätseinschränkungen

Das ÖPNV-Angebot muss den besonderen Anforderungen mobilitätseingeschränkter Bürger entsprechen. Hierzu definiert der NVP Dortmund 2014 inkl. der Fortschreibung vom 08.12.2016 (S. 27-29, Ziff. 3.4) die grundsätzlichen Anforderungen.

#### **2.1. Angebotsplanung (Netzanalyse und Optimierung)**

Die Angebotsplanung umfasst u.a.

- Operative Liniennetzplanung mit der Feinplanung des Gesamtnetzes, der Verknüpfungspunkte und bei Bedarf der Erschließung neuer Gebiete,
- Abstimmung des Streckennetzes, aus dem sich dann der Investitionsbedarf für Haltestellen und Einrichtungen der Verkehrstechnik ableitet,
- Konkretisierung des betrieblichen Leistungsangebotes und Erstellung des Fahrplans unter Berücksichtigung der Koordination und Anschlusssicherung mit dem regionalen Bus- und Schienenverkehr,
- Erstellen des jährlichen Fahrplans, des Wirtschaftsplans und Bereitstellung der Daten für das VRR-Finanzierungssystem,
- Erstellung der Fahrgastinformationen in schriftlicher und elektronischer Version,
- Koordination und Überwachung des Ausbildungsverkehrs,

- Organisation des Verkehrs bei möglichen Sonder-, Großveranstaltungen und großen Umleitungen sowie
- Durchführung der Umlaufplanung sowie der weiteren betrieblichen Planungen.

## 2.2. Strukturplanung

Die Strukturplanung umfasst u.a.

- Lieferung von Nachfragedaten für den Teilbereich ÖPNV an die Aufgabenträger,
- Erarbeitung von Vorschlägen für die ÖPNV-Planung und Weiterentwicklung einschließlich einer wirtschaftlichen Bewertung,
- Nutzung planungsrelevanter Daten, wie z.B. Struktur-, Preis- und Prognosedaten sowie Informationen zur Stadtentwicklungsplanung, die von den Aufgabenträgern bereitgestellt werden,
- Erfassung und Analyse der Daten der kontinuierlichen Nachfrageerhebung zukünftig mittels automatischer Fahrgastzählgeräte als Grundlage für Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen,
- Erarbeitung eigener Ideen und Konzepte zur ÖPNV-Entwicklung, die vom zuständigen Aufgabenträger geprüft werden,
- Abstimmung mit politischen Gremien und Interessenvertretungen in Abstimmung mit dem Aufgabenträger,
- Lieferung von Daten zur Unterstützung des Aufgabenträgers, die zur Umsetzung in konkrete Vorgaben (z.B. Bedienungszeiten) verwendet werden, Mitwirkung an der Fortschreibung des Nahverkehrsplans sowie der Beschleunigungssysteme und des Haltestellenmanagements für die gesamte Haltestellenausstattung,
- Bewertung der infrastrukturellen Voraussetzungen für neue Linienwege und Umleitungsstrecken, Stellungnahmen zu städtischen, Landes-, Bundes- und Investoren-Planungen, Begutachten und Betreuen von Bauleistungen vom Entwurf bis zur Umsetzung,
- Planung/Umsetzung von Kundeninformationssystemen.

### **3. Finanzmanagement und Marketing**

Im Rahmen des Finanzmanagements müssen alle im Zusammenhang mit der Erbringung gemeinwirtschaftlicher Leistungen stehenden erforderlichen finanziellen Daten aufbereitet und, sofern erforderlich, von entsprechend qualifizierten unabhängigen Dritten geprüft und bescheinigt werden. Ferner sind die aufgabenträgerspezifischen Finanzierungsbeiträge zu ermitteln. Des Weiteren erfolgen neben der Einnahmenverwaltung die zentrale Bearbeitung der Einnahmenaufteilung im Rahmen des VRR und VRL.

Im Rahmen des Marketings sind folgende Tätigkeitgebiete wie Produktpolitik, Serviceleistungen, Kundenbetreuung, Kommunikation, Information sowie Tarifgestaltung abzudecken. Hierzu zählen ergänzende Serviceleistungen, Sonderverkehre (Werk-, Schul- und Veranstaltungsverkehre), Programme für Junioren, Senioren und Mobilitätseingeschränkte, Kooperationsprojekte (bspw. mit TU Dortmund), neue Medien, Leistungen 3-S (Sicherheit, Service, Sauberkeit), Werbung und Absatzförderung für den ÖPNV, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Erscheinungsbild, Marktforschung (Verkehrsanalysen, Marktsegmentierung, Aufwandsplanung, Absatzplanung, Marktcontrolling, Kundenmonitoring), Imageförderung, Kampagnen und Information. Als weitere Bausteine des Marketings sind Mobilitätsberatung, Fahrplanauskunft, Kundeninformation (Print und elektronisch), Haltestelleninformation und Wegeleitsysteme anzubieten. Weiterhin sind die Themenfelder Tarifstruktur, Tarifhöhe/-niveau, Tarifkooperationen (außerhalb des Verbundes) mit den anderen Verkehrsunternehmen im VRR und Veranstaltern in Form der VRR- Gremienarbeit abzudecken.

### **4. Vertrieb**

Der Betreiber hat einen Kooperations- und einen Einnahmenaufteilungsvertrag zu schließen, mit dem er Partner im VRR wird. Eine Kündigung dieser Verträge ist nur möglich, wenn die Stadt Dortmund aus dem Zweckverband VRR austritt. Dem entsprechend ist der Betreiber verpflichtet, den Verbundtarif flächendeckend anzubieten. Die VRR-Richtlinie Vertrieb nebst Anlagen ist zu beachten. Sie gibt den qualitativen Mindeststandard für den Betreiber vor. (<http://zvis.vrr.de/bi/vo0050.asp? kvonr=1212>)

Der Ticketvertrieb erfolgt über drei Betreiber-eigene KundenCenter (2 auf dem Stadtgebiet Dortmund, 1 in Castrop-Rauxel) sowie über derzeit 53 private Vertriebsstellen im Bedienungsgebiet.

Eine aktuelle Liste der Vertriebsstellen kann der Internetseite <http://www.bus-und-bahn.de/31037.html> entnommen werden. Der Betreiber hat die privaten Vertriebsstellen mit einem Vertriebssystem für alle VRR-Bartickets, NRW-Tickets und VRL-Tickets sowie mit aktuellen Informationsmaterialien und Abonnementanträgen auszustatten. Er hat das Verkaufspersonal der privaten Vorverkaufsstellen regelmäßig zu schulen.

Die Kundencenter sind mit geschultem Personal zu betreiben. Das Qualitätsniveau der Beratung in den KundenCentern ist durch regelmäßige Schulungen aufrecht zu erhalten.

Die Kundenberater in den betriebseigenen KundenCentern beraten die Kunden proaktiv bezüglich Tickets und Tarifen und geben Fahrplanauskünfte. Die Kundenberater verkaufen alle Tickets aus dem Barsortiment, legen Abonnements an und nehmen auch Beschwerden entgegen. Des Weiteren übernehmen sie Tätigkeiten im Rahmen der intermodalen Mobilität für verschiedene Kooperationspartner. Als persönliche Qualifikation verfügen die Kundenberater über eine - möglichst kaufmännische - Ausbildung, über sehr gute Kenntnisse des Betriebsleistungsangebotes und über sehr gute Tarifkenntnisse für den VRR-, VRL- und NRW-Tarif. Die Kundenberater arbeiten kundenorientiert und sind teamfähig.

#### Die Öffnungszeiten der Kundencenter gestalten sich wie folgt:

- KundenCenter Petrikirche:

Kampstraße 46

geöffnet montags bis freitags

von 8.00 Uhr bis 20.00 Uhr

und samstags von 8.00 Uhr bis 16.00 Uhr



- KundenCenter Hörde:

in der Stadtbahnanlage Hörde

geöffnet montags bis freitags

von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr

- KundenCenter Castrop-Rauxel:

Betriebshof Castrop-Rauxel, Bahnhofstraße 14,

geöffnet montags bis freitags

von 08.00 Uhr bis 17.45 Uhr

Änderungen der Öffnungszeiten sind nur in Abstimmung mit dem Aufgabenträger zulässig.

Darüber hinaus erfolgt der Verkauf von Fahrausweisen des Bartarifs auch durch das Fahrpersonal mittels elektronischer Fahrausweisdrucker auf den Bussen. (s. VRR-Richtlinie Vertrieb, Punkt 1.2., 6.3.2 und Anlage 1). Auf den Bussen sind Leseeinrichtungen zur kontaktlosen Überprüfung der Abo-Chipkarten installiert. Hierzu ist auch eine Datenkommunikation zur Aktualisierung der Listen mit gesperrten Tickets erforderlich. Eine Anbindung an KOSE (bundesweit standardisierter Kontrollservice) ist dafür notwendig. (s. VRR-Richtlinie Vertrieb, Punkt 1.2., 3.2, 6.3 und Anlage 3).

An den Stadt-/Straßenbahnhöfen und an zahlreichen Bushaltestellen sind zusätzlich insgesamt 207 stationäre Fahrausweisautomaten vorzuhalten. Zudem ist ein Teil der Stadt-/Straßenbahnfahrzeuge mit insgesamt 47 mobilen Fahrausweisautomaten (Stadtbahnfahrzeug NGT8) ausgestattet (siehe VRR-Richtlinie Vertrieb, Punkt 1.3 und Anlage 1). Der Vertrieb muss auch auf elektronischen Vertriebswegen, z.B. über das Internet oder über das Smartphone sowie im Abonnement ermöglicht werden (s. auch VRR-Richtlinie Vertrieb, Punkte 1.4, und Punkt 2.). Telefonische Anfragen sind bei dem Betreiber rund um die Uhr zu ermöglichen. (Siehe auch NVP Dortmund 2014 inkl. Fortschreibung vom 08.12.2016, S. 117, Ziff.7.5.2.1)

Es ist ein Abrechnungssystem einzusetzen, das sicherstellt, dass bei Systemupdates oder -wechseln sowohl den Belangen des VRR als auch der Kunden entsprochen wird.

Das Vertriebsabrechnungssystem muss sicherstellen, dass die Fahrgeldeinnahmen über alle Vertriebswege revisionssicher abgerechnet werden können. Hierzu gehören Einnahmen aus den Abonnements, Einnahmen aus Fahrer- und Automatenverkäufen, Verkäufe der betriebseigenen KundenCenter und der externen Vertriebspartner, Internet- und Handyverkauf, Einnahmen der SemesterTickets und KombiTickets. Beispielhaft müssen folgende Funktionalitäten abgedeckt sein: Kreditorenverwaltung, Debitorenverwaltung, Ratenplanverwaltung, Teilzahlungsverwaltung, Abrechnungszeiträume, Ausgleich Belege, periodische Rechnungsabgrenzung, Kostenstellenrechnung, Rechnungserstellung, Storno, SEPA, Mehrwertsteuer-Regelungen, Sollstellung, Inkasso und Mahnwesen.

Es handelt sich dabei um eine Nebenbuchhaltung, die alle rechtlichen Anforderungen wie z. B. nach Handelsgesetzbuch (HGB), Grundsätze ordnungsgemäßer Buchhaltung (GoB), Grundsätze ordnungsgemäßer DV-gestützter Buchführungssysteme (GoBS) und Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen (GDPdU) erfüllen muss. Dieses ist durch ein Zertifikat einer hierzu berechtigten Stelle nachzuweisen.

Der Betreiber hat Mobilitätsberater im Umfang von mindestens 1,5 Vollzeitkräften einzusetzen, die sowohl spezielle Zielgruppen, z.B. Schüler oder Senioren im Umgang mit dem System ÖPNV ausbilden und schulen (Busschule, Rollatoren- und Sicherheitstraining), als auch eine persönliche Kommunikation und Information mit bestehenden und potenziellen Fahrgästen sicherstellen. Dies kann durch Teilnahme z.B. auf Stadtfesten und Veranstaltungen, in Unternehmen, in Behörden und Schulen geschehen, mit dem Ziel Kunden weiter zu binden und neue und zusätzliche Kunden für den ÖPNV zu gewinnen. Es handelt sich hier um eigenes Personal, das auch im Rahmen der multimodalen Mobilität berät und auch Kooperationspartner unterstützt.

Zu den begleitenden Servicemaßnahmen gehört der Einsatz von Sicherheits- und Servicekräften. Der Einsatz von Sicherheitskräften erfolgt täglich in der Zeit von 06:00 Uhr bis Betriebsschluss an 11 Positionen im Stadtbahnbereich.

Alle eingesetzten Sicherheitskräfte haben mindestens die Qualifikation „Servicekraft für Schutz und Sicherheit“. Die Tätigkeiten umfassen den Service-, Sicherheitsbereich sowie den Objektschutz. Darüber hinaus unterstützen die Kräfte betriebliche Abläufe.

Zur Bewältigung dieser Aufgaben werden arbeitstäglich 32 Dienste (Regelbesetzung) eines Dienstleisters eingesetzt. Die eingesetzten Sicherheitskräfte werden durch intern geschulte Mit-

arbeiter aus dem Bereich Service und Einnahmesicherung ausschließlich im Servicebereich unterstützt.

Diese fünf internen Servicekräfte (Dienste) sind im Frühdienst von montags bis samstags präsent. Neben der Präsenz im Stadtbahnbereich kommen samstags, sonntags und vor Feiertagen zusätzlich auf den NE-Linien weitere 36 Sicherheitskräfte (Dienste) eines Dienstleisters als Regelbesetzung zum Einsatz.

Neben den vorgenannten Einsätzen erfolgt bei Bedarf (insbesondere bei Großveranstaltungen und Betriebsstörungen) ein ereignisorientierter Einsatz dieser und weiterer externer Sicherheits- und interner Servicekräfte. In Einzelfällen kann sich ein erhöhter Bedarf an Sicherheitspersonal ergeben.

Darüber hinaus gehören zu den begleitenden Servicemaßnahmen:

- Herausgabe von Fahrplanmedien in einer nachfragegerechten Auflagenhöhe (Auflage 2016 für Fahrplanbücher: rd. 28.500, Linienpläne 5.000).
- Fahrplanbücher zu den Fahrplanwechseln,
- Stadtteil- und Produktfahrplänen (Auflage 2016: rd. 373.400),
- Fahrplanauskunft per Internet zusammen mit den VRR-Partnerunternehmen,
- Taxi-Ruf-Service (Bestellung über den Busfahrer),
- Ausstieg zwischen den Haltestellen in den Abendstunden.

Änderungen zu den Servicemaßnahmen sind nur in Abstimmung mit dem Aufgabenträger zulässig.

Alle Angebotsänderungen sind durch entsprechende Pressearbeit zu kommunizieren. Alle Fahrpläne, persönliche Fahrpläne, Linienpläne etc. sind ebenfalls im Internet abrufbar unter <http://www.bus-und-bahn.de/29716.html>.

Den Erfolg dieser Maßnahmen hat der Betreiber durch eine monatlich zu erstellende Einnahmen- sowie Verkaufstatistik sowie durch die regelmäßige Teilnahme an einem durch den Betreiber veranlassten, durch ein externes und unabhängiges Institut bundesweit durchgeführten,

Kundenbarometer zu überprüfen. Die Ergebnisse sind dem Aufgabenträger einmal jährlich in geeigneter Form vorzulegen.

Die Einnahmestatistik, die sämtliche Fahrgeldeinnahmen enthält und im Rahmen der Einnahmeaufteilung VRR zwingend erforderlich ist, ist monatlich auch an die VRR AÖR zu melden.

In der monatlichen Vertriebsstatistik stellt der Betreiber die Absatz- und Einnahmeentwicklung für alle Tickets und Vertriebswege für einen Zeitraum von 3 Jahren dar.

Zur direkten Kommunikation hat der Betreiber dreimal im Jahr Kundenforen unter externer Moderation durchzuführen.

## **5. Kontrolle im Bereich veranlasster Leistungen**

Zur Überwachung des Stadt-/Straßenbahn- sowie des Busbetriebes hat der Betreiber eine rechnergesteuerte Betriebsleitzentrale (BLZ) vorzuhalten, welche rund um die Uhr besetzt ist. Von dort ist das gesamte Schienen- und Busnetz kontinuierlich zu überwachen. Die BLZ ist vom Betreiber montags bis samstags in der Zeit von 05:00 Uhr bis 21:00 Uhr mit 8 Diensten und in der Zeit von 21:00 Uhr bis 05:00 Uhr mit 5 Diensten zu besetzen. Sonntags ist die BLZ von 05:00 Uhr bis montags um 05:00 Uhr mit 5 Diensten zu besetzen. Im Störfall entscheiden die Disponenten in der BLZ über geeignete Maßnahmen, um die Nachteile für die Fahrgäste so gering wie möglich zu halten. Ein wichtiges Werkzeug der BLZ ist das rechnergesteuerte Betriebsleitsystem (Intermodal Transport Control System, ITCS). Zum ITCS gehört auch das digitale TETRA-Betriebsfunknetz, über das die Daten- und Sprachkommunikation zu den Linienfahrzeugen erfolgt. Zusätzlich wird zurzeit noch ein analoges Betriebsfunksystem für die Stadtbahnwagen vom Typ B80 und B100 betrieben. Die Erweiterung des ITCS, einschließlich des Digitalfunksystems in den Tunnelanlagen, befindet sich in der Realisierung. Beim Einsatz von Subunternehmern ist sicherzustellen, dass diese ebenfalls per Funk mit der Bus-Leitstelle kommunizieren können. Die im Regelverkehr eingesetzten Fremdunternehmer-Fahrzeuge müssen von dem Betreiber mit ITCS ausgestattet sein. Die Disponenten entscheiden auch in Fragen der Anschlusssicherung.

Sicherzustellen ist auf jeden Fall die Daten- und Sprachkommunikation zu den Linienfahrzeugen. Sicherzustellen ist auch, dass im bisherigen Umfang Basisdaten für die Angebots- und Fahrpla-

nung (Fahrzeiten, Anschlüsse, Fahrgastzahlen), Qualitätskontrollen (Pünktlichkeit, Anschlusssicherung) sowie Echtzeitdaten für die Fahrplanauskunft generiert und betrieblich genutzt werden. Dieses ist zZ. über das ITCS gewährleistet.

Bei Betriebsstörungen im Stadt-/Straßenbahnnetz, die voraussichtlich länger als 10 Minuten andauern werden, ist durch die BLZ Ersatzverkehr vorrangig mit Bussen zu koordinieren und einzusetzen. Bei ausbaubedingten planbaren Sperrpausen im Schienennetz hat der Ersatzverkehr nach einem vorher kommunizierten Fahrplan zu erfolgen.

Neben der stationären Betriebslenkung ist eine mobile Betriebslenkung vorzuhalten, die im größeren Störfall vor Ort in das Verkehrsgeschehen eingreifen kann und im Rahmen der Unfallaufnahme tätig wird. Bei Bedarf sind Reservefahrzeuge einzusetzen, um Störungen zu überbrücken und die Einhaltung der Fahrpläne zu gewährleisten. Als weitere Maßnahme ist das vorhandene Fahrgastinformationssystem zu komplettieren.

Die BLZ und die mobile Betriebslenkung überwachen und steuern insbesondere

- die Einhaltung des Fahrplans,
- die Anschlusssicherung,
- die Einhaltung der vorgegebenen maximalen Ausfallquote,
- die Sicherheit innerhalb der Anlagen und Fahrzeugen des Betreibers,
- die Sauberkeit und Beschaffenheit der Fahrzeuge im Betrieb sowie
- die Funktion der Stromversorgungsanlagen (Fahr- und Betriebsstrom), Fahrtreppen, Aufzüge und sonstige technische Einrichtungen im gesamten Verkehrsgebiet.

Zusätzlich

- informiert die BLZ die Fahrgäste bei aktuellen Betriebsstörungen mit Hilfe der Informationssysteme und durch die Koordination von Service-Kräfte vor Ort,
- koordiniert die BLZ und die mobile Betriebslenkung erforderliche Maßnahmen bei Großveranstaltungen (z.B. zusätzlich eingesetzte Fahrzeuge und Personale, Aufbau und Funktion von Systemen zur Lenkung von Personenströmen, Abstimmung und Zusammenarbeit mit Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) u.a.).

Darüber hinaus hat der Betreiber ein zentrales Beschwerdemanagement zur Bearbeitung der Kundenreaktionen (telefonisch, schriftlich und per E-Mail) vorzuhalten. Kundenbeschwerden per E-Mail sind innerhalb eines Arbeitstages zu beantworten. Sonstige Kundenbeschwerden, die über andere Wege (bspw. per Post) empfangen werden, sind innerhalb einer Bearbeitungszeit von drei Tagen zu behandeln. Wird für die Bearbeitung in Ausnahmefällen aus betrieblichen Gründen länger benötigt, ist dem Kunden innerhalb von drei Tagen eine Zwischeninformation zuzusenden. Über die Zahl und die Art der Kundenresonanzen wird eine regelmäßige Statistik erstellt.

Die Mitarbeiter in der Beschwerdestelle müssen folgende Anforderungen erfüllen:

- sehr gute Kenntnisse der örtlichen Gegebenheiten und des Leistungsangebotes
- sehr gute Kenntnisse betrieblicher Abläufe (z.B. in Bezug auf Anschlüsse oder Regelungen bei Betriebsstörungen)
- Menschenkenntnis und Einfühlungsvermögen
- geschult in Deeskalationsstrategien und Stressbewältigung
- Kundenorientierte Bearbeitung in Sinne des Qualitätsmanagements
- ausgeprägte rhetorische Fähigkeiten sowie präziser Umgang in der Schriftform.

Im Rahmen der Ticketprüfung hat der Betreiber eine jährliche Prüfleistung von derzeit rd. 40.000 reinen Prüfstunden zu erbringen. Die Höhe der Prüfleistung soll für den Betriebsbereich Stadt-/Straßenbahn ca. 82 % und für den Betriebsbereich Bus ca. 18 % in Relation zur monatlich ausgewiesenen Bruttofahrgastzahl betragen und ist nach Berechnung der jeweilig festgelegten Jahresfahrgastzahlen jährlich zu überprüfen. Grundlage für die Prüfleistung sind die Bruttofahrgastzahlen des Betreibers (2015: rd. 136,4 Mio. Mio. Fahrgäste).

Im Busbereich ist ein grundsätzlicher Einstieg nur beim Fahrer unter Nutzung eines EKS (Einstiegskontrollsystem) vorzusehen.

Die Ticketprüfungen erfolgen gem. VRR-Richtlinie Vertrieb im gesamten Stadtgebiet auf allen Linien, auch in den Randgebieten. Sie finden im Verhältnis zu Angebot und Fahrgastzahlen während der gesamten Betriebszeit statt. Ticketprüfer sind vom Betreiber zu schulen. Nach ausreichender Schulung (mit Vorkenntnissen eine Woche) vor Aufnahme der Tätigkeit hat der Betrei-

ber einmal im Jahr sog. Nachschulungen durchzuführen. (Ergänzend sind Änderungen im Tarifsysteem per schriftlicher Bekanntmachung an die Ticketprüfer weiterzugeben.)

Die Ticketprüfer müssen mindestens die folgenden fachlichen Qualifikationen aufweisen:

- fundierte Tarifenkenntnisse,
- fundierte Orts- und Linienkenntnisse in Dortmund und Umgebung

sowie mindestens die folgenden persönlichen Qualifikationen erfüllen:

- Kundenorientierung,
- Bereitschaft zur erfolgsorientierten Konfliktlösung,
- Beherrschung der deutschen Sprache in Wort und Schrift,
- neutrales und vorurteilsfreies Auftreten und
- gepflegtes Erscheinungsbild.

Der Betreiber erstellt zur Meldung an den VRR über die erfolgten Ticketprüfungen monatlich eine Statistik mit folgendem Inhalt:

- Prüfleistung im Monat,
- geprüfte Fahrgäste,
- geprüfte Fahrgäste ohne oder ohne gültiges Ticket,
- Brutto-/Netto-Prüfstunden/Monat,
- Vorfälle gesamt,
- Feststellungsquote,
- Verzichte,
- Kulanzen,
- Strafanträge,
- anonyme Barzahler,
- Einnahmen,
- Anerkennungen sowie

- durchschnittliche Zahl der täglich eingesetzten Prüfer.

Der Betreiber hat für die vorstehend beschriebenen Leistungen und Aufgaben die nötigen Betriebsmittel vorzuhalten.



## **Anlage 3 zu den Anforderungen an die Leistungserbringung (Fahrzeugqualitätsstandards)**

Der Betreiber hat die im Rahmen der Leistungserbringung eingesetzten Fahrzeuge nach Maßgabe mit aufgabenträger- bzw. verbundbedingten Qualitätsstandards vorzuhalten. Die nachfolgenden Qualitätsstandards gehen deutlich über die gesetzlich vorgegebenen Fahrzeugqualitäten hinaus.

Für die Stadt-/Straßenbahnen gelten die Festlegungen des NVP der Stadt Dortmund 2014 inkl. der Fortschreibung vom 08.12.2016 auf S. 154, Ziff. 8.5.4, für die Busse auf S. 155, Ziff. 8.7.2. Weitergehende konkrete Festlegungen erfolgen gem. dem NVP der Stadt Dortmund 2014 inkl. der Fortschreibung vom 08.12.2016, S. 163, Ziff. 9, über den dort vorgesehenen Fachbeitrag.

### **1. Busse**

Der Betreiber hat für die vorliegend dargestellte Verkehrsleistung einen Fuhrpark mit 166 Bussen, darunter 91 Gelenkfahrzeuge und 75 Solofahrzeuge vorzuhalten.

Der Fahrzeugbestand ist so fortzuentwickeln, dass die Erbringung der vorgegebenen Verkehrsdienstleistung ohne Einschränkung erfolgen kann.

Für die von Betreiber vorzuhaltenden Fahrzeuge (Omnibusse) gelten folgende Mindestausstattungen:

- mindestens 33 Sitzplätze / 45 Stehplätze für Solobusse; mind. 50 Sitzplätze / 84 Stehplätze für Gelenkbusse,
- Niederflrbusse mit Kneeling-Technik zur Absenkung an den Haltestellen für einen leichteren Einstieg sowie einer durch den Fahrer manuell zu bedienenden Rampe an Tür 2, die für die Nutzung mobilitätseingeschränkter Fahrgäste (Rollstuhlfahrer) vorgesehen ist,
- Fahrgastraum-Klimaanlage (ausreichende Beheizung und Belüftung),
- separat zu regelnde Fahrer-Klimaanlage,
- Videoschutzanlagen zur Verbesserung der subjektiven Sicherheit der Fahrgäste,

- Erfüllung mindestens der Abgasnorm Euro IV und besser,
- Sitzbezüge bzw. Bestuhlung in einem gepflegten und ansprechenden Zustand,
- Zahlentisch mit Aufnahmemöglichkeit für Bordrechner / Verkaufsgerät,
- Ausreichende Anzahl Haltewunsch-Taster,
- Umfassende Fahrgastinformationseinrichtungen (z. B. optische und akustische Ankündigung von Haltestellen)

Der Mindeststandard für neu oder gebraucht zu beschaffende Omnibusse richtet sich nach dem NVP der Stadt Dortmund 2014 inkl. der Fortschreibung vom 08.12.2016. Zusätzlich sind die Regelungen zu den Mindeststandards der Richtlinie des VRR zur Fahrzeugförderung gemäß § 11 Abs. 2 ÖPNVG NRW analog einzuhalten. Darüber hinaus müssen die Fahrzeuge den Belangen mobilitätseingeschränkter Personen gerecht werden.

Das Durchschnittsalter des Fuhrparks von 6 Jahren sollte nicht überschritten werden. Die maximale Einsatzdauer der Fahrzeuge ist insbesondere durch die Anforderungen an die Emissionswerte, die im Wesentlichen durch die Luftreinhaltepläne vorgegeben sind, vorgegeben.

Bei Neuanschaffungen sind grundsätzlich die höchsten verfügbaren Abgasstandards (aktuell Euro VI-Norm) zu berücksichtigen, soweit diese technisch ausreichend erprobt sind. Des Weiteren müssen für alle Fahrzeuge die Vorgaben des Aufgabenträgers Stadt Dortmund sowie der aktuellen Luftreinhaltepläne der jeweils zuständigen Bezirksregierungen beachtet werden. Diese sind bei den zuständigen Bezirksregierungen einzusehen.

Bei der Busbeschaffung (Neubeschaffungen) gelten grundsätzlich folgende weitere Anforderungen:

- vergrößerte Sondernutzungsfläche an Tür 2 (min. 900 mm x 2.600 mm),
- zusätzliche Sondernutzungsfläche für Kinderwagen (keine Rampe) an Tür 3 bei Gelenkfahrzeugen,
- Ausrüstung der Stehplätze mit ausreichenden Haltemöglichkeiten,

- umfassende Fahrgastinformationseinrichtungen (u.a. 29" widescreen TFT-Monitore mit Anzeige der nächsten Haltestelle und der folgenden Haltestellen sowie der Zielhaltestelle und Anzeige der Anschlüsse an Kreuzungshaltestellen).

Ein Teil der Lichtsignalanlagen im Stadtgebiet Dortmund ist mit Bus-Vorrangschaltungen ausgestattet, die über ein digitales Funk-Datentelegramm ausgelöst werden. Der hierfür notwendige Bordrechner muss auf die zentrale Datenversorgung zugreifen können und mittels eines DFM (digitales Funkmodul) ein R09.16-Telegramm an die Empfangs- und Auswerteeinheit der LSA übertragen.

Bei der Gestaltung der Fahrzeuge sind verschiedene Kundenbelange zu beachten: Dazu gehören u.a. eine zweckmäßige Anordnung der Sitze (möglichst in Fahrtrichtung) und möglichst podestfreie Sitze. Es ist auf eine gute Beleuchtung und auf große und überwiegend werbefreie Scheiben zu achten. Als kundenorientierte Informationselemente im und am Fahrzeug sind eine Anzeige der Liniennummer an allen Fahrzeugseiten, die Fahrtrichtungsanzeige an der Front und die Linienverlaufsanzeige an der Einstiegsseite vorzuhalten.

## **2. Stadt-/Straßenbahnen**

Der Betreiber hat für die zu erbringende Verkehrsleistung insgesamt 121 Stadt-/Straßenbahnen (Stand: 31.12.2015), darunter 47 NGT8 Niederflurstraßenbahnen, sowie 74 Hochflurstadtbahnen (43 B80C-6-Achser, 21 B80C-8-Achser und 10 B100-6-Achser) vorzuhalten. Die Anzahl ist bis spätestens 2022 auf 135 zu erhöhen (s.u.).

Auf der Ost-/Weststrecke (Linien U43 und U44) werden seit der Auslieferung (2008 bis 2012) NGT8 Straßenbahnen eingesetzt. Diese Fahrzeuge sind ausgestattet mit:

- Fahrer- und Fahrgastklimaanlagen,
- Fahrtzielanzeiger (Front und Seite in LED-Technik),
- Innenanzeiger (Anzeige der nächsten Haltestelle in LED-Technik),
- automatische Haltestellenansagen,
- Videoschutzanlagen zur Verbesserung der subjektiven Sicherheit der Fahrgäste,

- Fahrgastnotsprechstellen,
- Fahrausweisverkaufsautomaten und -entwerter,
- gute Ausleuchtung des Innenraums,
- große und überwiegend werbefreie Scheiben (Beklebung maximal 30 %),
- Vorankündigung zur Schließung der Türen (akustisch und optisch),
- Trittstufen bei straßenbündigem Bahnkörper,
- Sondernutzungsflächen mit Stellflächen für Rollstuhlfahrer und Kinderwagen.

Für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste ist der barrierefreie Ein- und Ausstieg in unterirdischen Haltestellen und an Oberflächenhaltestellen mit Bahnsteigen möglich. An oberirdischen Haltestellen mit Bahnsteighöhen/Bordsteinkanten von 18 bis 22 cm ist ein barrierefreier Zustieg mittels Rampe im Fahrzeug bzw. Podest an der Haltestelle an Tür 1 möglich.

Auf den Stadtbahnlinien (U41, U42, U45, U46, U47, U49) werden zz. Hochflurfahrzeuge als 6- und 8-Achser mit folgender Ausstattung eingesetzt:

- Fahrtzielanzeiger (Front und Seite in LED-Technik),
- Innenanzeiger (Anzeige der nächsten Haltestelle in LED-Technik),
- automatische Haltestellenansage,
- Videoschutzanlage zur Verbesserung der subjektiven Sicherheit der Fahrgäste (nur B100),
- Fahrgastnotsprechstellen,
- gute Ausleuchtung des Innenraums,
- große und überwiegend werbefreie Scheiben (Beklebung maximal 30%),
- barrierefreier Zugang an allen Stadtbahnhochflurbahnsteigen,
- Trittstufen für Ein-/Ausstieg an Haltestellen ohne Hochflurbahnsteig.

Ab 2019 erfolgen eine Erweiterung der Hochflurflotte um 14 bis 16 Fahrzeuge sowie der Ersatz der 10 B100-Hochflurfahrzeuge und die Modernisierung von 64 B80-Hochflurfahrzeugen in ei-

nem Projekt. Aktuell erfolgt die Ausschreibung und Vergabe von 24 plus optional 2 Neufahrzeugen. Die Auslieferung der Neufahrzeuge wird für den Zeitraum 2019 bis 2021 erwartet. Die Modernisierung der 64 B80-Hochflurfahrzeuge ist zwischen 2020 und 2028 geplant.

Die neuen und modernisierten Fahrzeuge müssen technisch kompatibel ausgestaltet sein, um die betrieblich notwendigen Traktionen unter allen Hochflurfahrzeugen bilden zu können.

Bei der Beschaffung neuer Fahrzeuge sind u.a. folgende Kriterien/Kundenbelange zu berücksichtigen:

- einheitliches Konzept für Neufahrzeuge und modernisierte Fahrzeuge,
- betriebliche Traktionsbildung innerhalb der Fahrzeugkategorien Hoch-/Niederflur
- Fahrer-Klimaanlage,
- Fahrtzielanzeiger (Front und Seite in LED-Technik),
- TFT-Monitore mit Anzeige der nächsten Haltestelle und der folgenden Haltestellen sowie der Zielhaltestelle im Fahrzeug und Anzeige der Anschlüsse an Kreuzungshaltestellen,
- automatische Haltestellenansage,
- Videoschutzanlage zur Verbesserung der subjektiven Sicherheit der Fahrgäste,
- Fahrgastnotsprechstellen,
- gute Ausleuchtung des Innenraums,
- große und überwiegend werbefreie Scheiben (Beklebung maximal 30 %),
- Vorankündigung zur Schließung der Türen (akustisch und optisch),
- barrierefreier Zugang an allen Stadtbahnhochflurbahnsteigen,
- von allen Türen erreichbare Sondernutzungsflächen mit Stellflächen für Rollstuhlfahrer und Kinderwagen.

Der Fahrzeugbestand ist so zu bemessen, dass die Erbringung der vorgegebenen Verkehrsdienstleistung ohne Einschränkungen erfolgen kann.

### **3. Sonstige Funktionen**

Eine Liste aller vorhandenen Fahrzeuge wird der Stadt Dortmund einmal jährlich zur Verfügung gestellt.

Um die gesetzlichen Vorgaben, die Vorgaben der Hersteller und die vorgegebenen Qualitätsziele zur hohen Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit zu gewährleisten, hat der Betreiber ganzjährig und rund um die Uhr Fahrzeugwerkstätten mit qualifiziertem Personal in angemessenem Umfang zur Wartung und Instandsetzung der Fahrzeuge sowie die hierfür erforderliche technische Ausstattung zu unterhalten.

Die Fahrzeuge müssen den jeweils gültigen Vorschriften der EG und ECE, des Personenbeförderungsgesetzes PBefG, der Straßenverkehrszulassungsverordnung StVZO, der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr BOKraft bzw. der Verordnung über den Bau und Betrieb der Straßenbahnen BOStrab, den Unfallverhütungsvorschriften (BGV) der Berufsgenossenschaften sowie den einschlägigen Verlautbarungen im Verkehrsblatt und wahlweise dem Anforderungskatalog für den „Schülerverkehr“ entsprechen.

Das Werkstattpersonal ist regelmäßig entsprechend diesen gesetzlichen Anforderungen und technischen Weiterentwicklungen zu schulen.

Zur Erhaltung eines ansprechenden Erscheinungsbildes der Fahrzeuge sind diese täglich innen zu reinigen. Die Intensität der täglichen Reinigung richtet sich nach dem Verschmutzungsgrad. Zusätzlich sind die Fahrzeuge alle 3 Monate einer Grundreinigung zu unterziehen. Die Außenreinigung der Busse erfolgt mindestens alle 3 Tage, je nach Witterung und Verschmutzungsgrad sind die Busse täglich zu reinigen. Die Außenreinigung der Stadt-/Straßenbahnen erfolgt mindestens alle 3 Wochen, je nach Witterung und Verschmutzung alle 1,5 Wochen.

Vorzuhalten ist eine Betriebshofadministration u.a. zur Disposition der Fahrzeuge. Durch den Einsatz von Subunternehmen im Busbereich, entsprechend der vorgegebenen Quote, kommt der Disposition aus Sicht der Stadt Dortmund eine wichtige Funktion zur Steuerung des ordnungsgemäßen und sicheren Betriebsablaufs und zur Einhaltung der vorgegebenen Qualitätsziele zu.