

Qualitätsanforderungen für Busverkehrsleistungen auf der Linie 142

Zur Sicherstellung der **Mindestqualität** eines Betriebsangebots definiert der Aufgabenträger der Buslinie 142 die folgenden Qualitätsanforderungen. Die Mindestanforderungen umfassen die Bereiche Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen an die Fahrzeuge, Fahrgastinformation, Vertrieb, Kundenservice sowie Haltestellenausstattung.

Die Einhaltung der nachfolgend definierten Qualitätsstandards ist dauerhaft zu gewährleisten.

1. Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen Fahrzeuge

1.1 Fahrzeugalter

Die im Linienverkehr eingesetzten Fahrzeuge (Minibusse) dürfen zu keinem Zeitpunkt älter als acht Jahre sein.

1.2 Technische Merkmale

- a. Angemessene Motorleistung (gem. § 35 StVZO) entsprechend den topographischen Anforderungen und betrieblichen Gegebenheiten sowie den Fahrplanvorgaben.
- b. Einsatz von Minibussen (Regel-/Reservefahrzeug) mit Dieselantrieb in Niederflerbauweise im Einstiegs- und Mehrzweckbereich auf allen Buslinienfahrten. Einsatz von Taxis mit mindestens 5 Sitzplätzen zur Durchführung von Fahrten im Linientaxi- und Anruf-Sammeltaxi-Verkehr.
- c. Eine Wagen-Hält-Anzeige muss aus dem gesamten Fahrzeug einsehbar sein; Akustische Bestätigung des Haltewunsches für das Fahrpersonal.
- d. Bordmikrofon und Lautsprecher für akustische Fahrgastinformation.
- e. Wegfahrsperre bei geöffneter Tür.
- f. Ausreichende Innenraumbeleuchtung, zusätzliche Ausleuchtung der Ein- und Ausstiege bei geöffneter Tür.
- g. Mindestens eine doppeltbreite Tür.
- h. Die Fahrzeuge sind entweder mit Klappfenstern oder mit Klappfenstern und Dachluken mit Notausstiegsfunktion auszustatten, um eine ausreichende Belüftung sicherzustellen.
- i. Heizung und Klimaanlage oder Klimaanlage mit Heizfunktion für Fahrerplatz und Fahrgastraum gemäß VDV-Schrift 236 müssen bei Fahrzeugen im regelmäßigen Linienverkehr voll funktionsfähig vorhanden sein. Sie sind temperaturabhängig zur Erzeugung eines angenehmen Innenklimas einzusetzen.
- j. Winterbereifung oder ein geeignetes Äquivalent ist in den Wintermonaten einzusetzen.
- k. Alle Busse im saarVV müssen mit der im Saarland geförderten Bordrechner-technologie ausgestattet sein. Über die Bordrechner erfolgt der Vertrieb von Fahrkarten sowie die Kontrolle von elektronischen Tickets. Die Bordrechner

verfügen, neben den Standardanforderungen an ein Verkaufsgerät, über die nachfolgenden Funktionalitäten:

- VDV Kernapplikation Stufe 2 (Kontrolle von Tickets, Bezahlarten POB und WEB, Aktionslistenmanagement, Produkt- und Kontrollmodul (PKM), 2D-Barcodeleser zur Kontrolle von VDV-Barcodes mit Motics)
- Integrierte, zertifizierte Leseeinheit zum bargeldlosen Bezahlen
- LTE-Modem mit mobiler Netzanbindung (4G/5G)
- Switch zur Anbindung weiterer digitaler Komponenten, wie z. B. Fahrgastzählsysteme.

Darüber hinaus sind alle Fahrzeuge mit einem 2. Spur-Kontrollgerät zur schnellen Kontrolle von elektronischen Tickets auszustatten.

Vorhandene bereits vom Land geförderte Bordrechner-Infrastruktur übernimmt der jeweilige Neubetreiber unentgeltlich vom Altbetreiber. Für die Wartung der übernommenen Geräte ist das Verkehrsunternehmen ab dem Zeitpunkt der Übergabe verantwortlich. Er muss hierzu auf eigene Kosten einen Vertrag mit Atron als Dienstleister abschließen.

- i. Das Verkehrsunternehmen hat die Bordrechner inklusive aller geförderten und nicht im Fahrzeug fest verbauten Zubehörteile nach Aufforderung durch den Aufgabenträger unentgeltlich an einen neuen Betreiber zu übergeben, sofern der aktuelle Verkehrsvertrag/die aktuelle Liniengenehmigung der Buslinie 142 endet und das Verkehrsunternehmen nicht der Neubetreiber ist. Dasselbe gilt bei Kündigung des Verkehrsvertrags oder wegen Verlustes der personenbeförderungsrechtlichen Genehmigung. Der Aufgabenträger kann auch eine Übergabe an sich verlangen. Erhält das Verkehrsunternehmen eine eigenwirtschaftliche Anschlussgenehmigung oder einen Anschlussvertrag, sind die Bordrechner weiterhin einzusetzen und die Regelungen der Sätze 1 und 2 sollen auch für den neuen Verkehrsvertrag/die neue Liniengenehmigung gelten; maßgeblich dafür ist der neue Verkehrsvertrag/die neue Liniengenehmigung. Im Falle einer Bietergemeinschaft ist eine Abstimmung mit dem Aufgabenträger vorzunehmen mit dem Ziel, die Bordrechner dem vertragsgegenständlichen Verkehr weiterhin wie vorstehend beschrieben zur Verfügung zu stellen.
- m. Lieferung von kontinuierlichen Echtzeitdaten nach den VDV-Spezifikationen 453/454 für jedes eingesetzte Fahrzeug (Ist-Daten, interne und externe Anschlusssicherung, Prognosedaten). Die Positionsbestimmung muss dabei in GPS-Qualität erfolgen. Die Lieferung der Echtzeitdaten erfolgt an die Landesdatendrehzscheibe des Saarlandes (Saarfahrplan).
- n. Funkgerät (Sprechfunk, Bündelfunk, Mobiltelefon o. ä.) zur Kommunikation zwischen Fahrpersonal und Betriebsleitung u. a.
- o. Nutzung der automatisierten Funktion zur Anschlusssicherung über die Bordrechnerinfrastruktur.
- p. Die eingesetzten Fahrzeuge müssen zum 01.04.2027 den Vorgaben der dann gültigen EU-Abgasnorm entsprechen, mindestens der Abgasnorm EURO 6.
- q. Motorraumkapselung zur Geräuschkämpfung nach innen und außen.
- r. Partiiell abschirmender, voll transparenter und gesetzlich zulässiger Trennschutz zwischen dem Fahrpersonal und den einsteigenden Fahrgästen. Die gewählte Trenneinrichtung muss den Fahrscheinverkauf und die Fahrscheinprüfung erlauben, den Fahrern einen bestmöglichen Spuckschutz bieten und eine Gefährdung für Fahrgäste und Fahrpersonal ausschließen. Sie muss die uneingeschränkte Nutzung der vorderen Tür ermöglichen. Der Trennschutz muss von einem Prüfinstitut wie DEKRA, TÜV oder GTÜ abgenommen sein. Dabei ist auf eventuell laufende Förderprogramme des Saarlandes zu achten.

- s. Alle technischen Merkmale des Fahrzeugs müssen stets funktionsfähig und einsatzbereit sein

1.3 Barrierefreiheit, Fahrgastkomfort und -information

- a. Für Mobilitätseingeschränkte ausgewiesene Sitzplätze müssen ebenerdig gut erreichbar sein. Sie dürfen maximal auf einstufigen Podesten stehen und müssen klappbare Armlehnen zum Gang haben.
- b. Vorhandensein einer Absenkvorrichtung (Kneeling) und Einsatz dieser Technik.
- c. Auslegbare Klapprampe an der doppeltbreiten Tür inklusive Meldetaster für Rollstuhlfahrer an der doppelbreiten Tür innen und außen.
- d. Kennzeichnung von mind. zwei geeigneten Plätzen für Mobilitätseingeschränkte in Türnähe.
- e. Ausreichend dimensionierte und einfach zugängliche Mehrzweckfläche im Umfang von mindestens 2 Sitzreihen zum Abstellen von Rollstühlen, Rollatoren, Kinderwagen und Fahrrädern gegenüber oder in Fahrtrichtung vor der doppelbreiten Tür mit geeigneten Rückhalte- bzw. Sicherheitseinrichtungen z. B. Gurte, Anlehnfläche).
- f. Kontrastreiche Innenraumgestaltung insbesondere der sicherheitsrelevanten Elemente v. a. für Sehbehinderte.
- g. Mindestens 30 Fahrgastsitz- und Stehplätze.
- h. Auf Sitzfläche und an Rückenlehne der Sitze Polsterung mit Stoffbezug; Hartschalensitze mit einfachem Stoffbezug sind im regelmäßigen Linienverkehr nicht zulässig.
- i. Elektronische Linienbeschilderung außen: Front mit Liniennummer und Fahrtziel; Türseite mit Liniennummer, Fahrtziel und Fahrweg / wichtigen Unterwegshalten; Heck mit Liniennummer. Die Linienbeschilderung ist über den Bordrechner zu steuern und dynamisch zu gestalten.
- j. Elektronische Innenanzeige der nächsten Haltestelle, im regelmäßigen Linienverkehr in Form eines TFT-Bildschirms (Anzeige der Linienbezeichnung, der nächsten Haltestellen und der Endstation, integrierte Wagen Hält-Anzeige, keine Fremdwerbung, Einblendungen des Aufgabenträgers oder Verkehrsverbundes sind zulässig).
- k. Deutliche akustische Haltestellenansage: Die Ansage muss auch bei Hintergrundgeräuschen (z. B. Klimaanlage, Motorengeräusch, Stimmen) eindeutig verständlich sein.
- l. Klapprahmen für Plakat in DIN A2 Hochformat hinter dem Fahrer und Prospekthalter/ Informationskasten in DIN A5 Hochformat für aktuelle Informationen im Einstiegsbereich.

1.4 Erscheinungsbild, Wartung und Sauberkeit

- a. Außengestaltung der Fahrzeugfront in einem vom Verkehrsverbund einheitlich vorgegebenen saarVV-Design mit saarVV-Logo gemäß ÖPNV Gesetz § 7 (1) Punkt 10 und mit dem Logo des jeweiligen Verkehrsunternehmens, weitere vom Aufgabenträger vorgegebene Vorlagen sind möglich.

- b. Werbung an den Außenflächen ist möglich, die Inhalte bedürfen der Zustimmung des Aufgabenträgers; es muss die Möglichkeit bestehen, auf einzelnen Fahrzeugen Werbung des Aufgabenträgers mietfrei anzubringen.
- c. Keine Beklebung der Seitenscheiben (einzelne punkt- oder strichförmige Fortsetzungen einer möglichen Werbung auf den Seitenflächen werden toleriert - nicht mehr als 5 % der Gesamtfensterfläche).
- d. Sauberer und gepflegter Gesamtzustand, der durch regelmäßige Reinigung (mindestens einmal pro Woche) und Wartung gewährleistet wird. Rasche Beseitigung von groben Verschmutzungen und Behebung von Schäden, bis zum nächsten Einsatztag.
- e. Vorhandensein eines Abfallbehältnisses, Leerung mindestens einmal pro Einsatztag.
- f. Zustand zum täglichem Betriebsbeginn: besenreiner Fußboden, saubere und trockene Sitze, kaum sichtbare Abnutzungsspuren, keine groben Verschmutzungen; saubere Fenster, Türen und Außenflächen.
- g. Fahrzeuge mit Schäden von denen eine Gefährdung ausgeht (innen und außen) sind bis zur Behebung des Schadens aus dem Betrieb zu nehmen.

2. Fahrgastinformation, Vertrieb und Kundenservice

- a. Sicherstellung einer telefonischen Erreichbarkeit des Unternehmens zu den üblichen Bürozeiten und Bekanntgabe dieser Erreichbarkeit in allen verfügbaren Medien.
- b. Vorhaltung und Bekanntgabe einer E-Mail-Adresse für alle Anliegen des Unternehmens betreffend mit entsprechender zentraler Erstbearbeitung und Rückmeldung an den Kunden.
- c. Vorhaltung einer Internetseite mit allen relevanten Informationen, die tagesaktuell zu halten sind.
- d. Mitarbeit an der Herausgabe, Erstellung und Verteilung einer gemeinsamen Fahrplanpublikation des Aufgabenträgers.
- e. Kostenlose und rechtzeitige Lieferung tagesaktueller und anlassbezogener Fahrplandaten durch die Verkehrsunternehmen für Auskunftsportale wie saarfahrplan.de. Der Vertrieb der Fahrscheine ist Sache des Verkehrsunternehmens.
- f. Es erfolgt grundsätzlich eine aktive Mitwirkung an Marketing- und Kommunikationsmaßnahmen der Verkehrsverbände und Aufgabenträger.
- g. Es gelten die durch die Allgemeine Vorschrift des Zweckverbands Personennahverkehr Saarland zum Ausgleich gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen durch Anwendung des Verbundtarifs und zum Ausgleich gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen durch Anwendung des Deutschland-Tickets (Allg. Vorschrift AusgI Verbundtarif 2024) vorgegebenen Tarife und Tarifbedingungen sowie Übergangstarife zu den Nachbarverbänden.
- h. Die Annahme und Bearbeitung von Beschwerden liegt im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens. Es hat ein professionell arbeitendes Beschwerdemanagement bereitzuhalten. Beschwerden sind zu dokumentieren und die Kommunikation mit dem Kunden muss zeitnah erfolgen.

3. Haltestellenausstattung

- a. Das Verkehrsunternehmen trägt unabhängig von den Eigentumsverhältnissen der Haltestellen Sorge für das korrekte Anbringen des Haltestellenzeichens 224 nach StVO.
- b. Das Verkehrsunternehmen ist für Bereitstellung und Anbringen eines aktuellen Haltestellenaushangs gem. § 40 Abs 4 PBefG zuständig. Dieser muss sich in einem lesbaren Zustand befinden, was die mindestens jährliche Reinhaltung und Pflege des Fahrplanaushangkastens einschließt.