

**Ergänzendes Dokument zur Vorinformation**  
**nach der VO (EG) Nr. 1370/2007 und dem PBefG**  
**für den beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag**  
**der Stadt Baden-Baden über Verkehrsleistungen mit Bussen**

**I.**  
**Vorbemerkungen**

Die Stadt Baden-Baden ist Aufgabenträgerin im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) und zuständige Behörde nach § 6 Abs. 1, 3 des Gesetzes über die Planung, Organisation und Gestaltung des öffentlichen Personennahverkehrs Baden-Württemberg (ÖPNVG BW).

Die Stadt Baden-Baden beabsichtigt als zuständige Behörde die Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags über die Verkehrsleistungen mit Bussen im Stadtgebiet Baden-Baden und auf abgehenden Bus-Linien auf dem Gebiet des Landkreises Rastatt nach Art. 5 Abs. 1 Satz 2 VO (EG) Nr. 1370/2007 (i.F.: VO 1370/2007) i.V.m. § 108 GWB in Form eines Inhouse-Geschäfts.

Die Stadt Baden-Baden hat eine Vorinformation für den öffentlichen Dienstleistungsauftrag gemäß Art. 7 Abs. 2 VO 1370/2007 im Amtsblatt der Europäischen Union veröffentlicht. Die Vorinformation definiert zugleich die mit dem beabsichtigten Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen, insbesondere für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards (§ 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG). Zudem legt die Vorinformation fest, dass eine Vergabe als Gesamtleistung beabsichtigt ist (§ 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG). Gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG können die Anforderungen auch in anderen öffentlich zugänglichen Dokumenten enthalten sein, auf die durch die Vorinformation verwiesen wird. Die Vorinformation verweist auf dieses ergänzende Dokument und auf den Nahverkehrsplan 2006 Karlsruher Verkehrsverbund mit Fortschreibung 2014 und Ergänzungen 2018, 2021 sowie Ergänzung 2023 für Baden-Baden (im Folgenden: Nahverkehrsplan).

Anträge auf Erteilung einer Genehmigung für einen eigenwirtschaftlichen Verkehr können nur innerhalb von drei Monaten nach der Vorinformation gestellt werden (vgl. § 12 Abs. 6 Satz 1 PBefG). Diese Anträge müssen die in der Vorinformation und diesem Dokument beschriebenen Anforderungen erfüllen und sich auf die Gesamtleistung beziehen. Andernfalls ist die Genehmigung zu versagen (§ 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG). Die Aufgabenträgerin weist darauf hin, dass für die Verkehre dieser Vorinformation wie schon bisher und in Übereinstimmung mit den bestehenden Satzungen (Allgemeine Vorschriften) Ausgleichsleistungen u.a. für die Beförderung von Schülern, Senioren und Auszubildenden mit rabattierten Fahrscheinen ausschließlich über den beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag gewährt werden.

Dieses Dokument enthält nachfolgend wesentliche Anforderungen im Sinne von § 13 Abs. 2a Sätze 3 bis 5 PBefG.

## II. Anforderungen an den Fahrplan

Gegenstand des zu vergebenden öffentlichen Dienstleistungsauftrages sind öffentliche Personenverkehrsdienste mit Bussen im Stadtgebiet Baden-Baden und auf abgehenden Linien auf dem Gebiet des Landkreises Rastatt (vgl. unter II.5.3.2 und II.5.3.3). Die Vergabe dieser Verkehrsleistung erfolgt aufgrund der engen Verknüpfung der einzelnen Linien und deren Erschließungs- und Zubringerfunktion als Gesamtleistung (§ 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG). Die Erbringung der Verkehrsdienstleistung durch das Verkehrsunternehmen umfasst die Verpflichtung, planerische Aufgaben des ÖPNV für die Stadt Baden-Baden wahrzunehmen. Dazu gehören insbesondere:

- Planung und Abstimmung des Verkehrsangebotes zusammen mit der Karlsruher Verkehrsverbund GmbH (KVV).
- Planung und Abstimmung Stadtgrenzen überschreitender Verkehre mit betreffenden Aufgabenträgerinnen.
- Beantragung und Pflege von Liniengenehmigungen nach dem PBefG.
- Mitwirkung und Unterstützung bei strategischen Verkehrsplanungsprojekten.
- Mitwirkung bei Planung und Realisation von „ÖPNV-Beschleunigungsmaßnahmen“.
- Planung und Durchführung von mobilitätsbezogenen Messungen und Erhebungen.
- Allgemeine Kooperation mit dem KVV.
- Spezielle Kooperation mit dem KVV, insbesondere zur Verbesserung der Intermodalität.

### II.1 Leistungsumfang

Die Verkehrsdienstleistung, die Gegenstand des öffentlichen Dienstleistungsauftrags sein wird, beträgt voraussichtlich im Dezember 2025 2,53 Mio. Nutzwagen-km pro Jahr für den Busverkehr sowie 247.000 Fahrplan-km pro Jahr für Linienbedarfsverkehr. Es kann jedoch während der Laufzeit des öffentlichen Dienstleistungsauftrags zur Erfüllung von Klimazielen der Stadt Baden-Baden in Abstimmung mit dem Landkreis Rastatt zu einer Ausweitung des öffentlichen Personennahverkehrs kommen, sodass der zum Zeitpunkt der Vorinformation geltende Wert überschritten wird; der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird Mechanismen vorsehen, um Änderungen zu ermöglichen.

Der Betreiber hat außerdem die MerkurBergbahn nach den Vorgaben der Aufgabenträgerin Stadt Baden-Baden zu betreiben.

Zum Zeitpunkt der Vorinformation sind folgende Änderungen in Planung; diese sind bei den angegebenen Nutzkilometern noch nicht enthalten:

- Ausweitung der Bedienung der Gemeinde Sinzheim mit der Linie 207 an Samstagen,
- Taktverdichtungen auf den kreisübergreifenden Linien an Samstagen, Sonn- und Feiertagen,
- Einrichtung eines täglichen On-Demand-Shuttlevverkehrs zwischen 20 und 1 Uhr im Bedienungsgebiet Rebland/Sinzheim/Baden-Baden Nordwest und
- Verdichtete Expressbusverbindungen 201E und 205E zwischen Bahnhof Baden-Baden / Cité und Stadtmitte.

Die zum Zeitpunkt der Vorinformation feststehenden Änderungen sind auch unter Ziff. V. zusammengefasst. Die Änderungen im Leistungsumfang sind von dem Betreiber umzusetzen.

## **II.2 Beförderungskapazitäten & bedarfsgerechte Fahrzeuganzahl**

Bei der Angebotsplanung sind die Gefäßgrößen bzw. die Anzahl der einzusetzenden Fahrzeuge so festzulegen, dass die auftretende Fahrgastnachfrage befördert werden kann.

Der Besetzungsgrad beschreibt das Verhältnis zwischen vorhandenen und durch Fahrgäste belegten Plätzen (Sitz- und Stehplätze, Orientierungsgröße 100 %  $\pm$  4 Fahrgäste pro qm bei den Stehplätzen). Der Besetzungsgrad wird am maßgeblichen Querschnitt jeder Linie, d. h. dem Abschnitt mit der größten Verkehrsnachfrage, gemessen.

Das Platzangebot (Summe Sitz- und Stehplätze) ist in der Hauptverkehrszeit (HVZ) so zu bemessen, dass an keinem Streckenquerschnitt der Besetzungsgrad als Mittelwert in der gleitenden Spitzenstunde 65 % in der Regel überschreitet. Es gelten folgende Richtwerte für den Besetzungsgrad:

<b>Besetzungsgrad</b>	<b>Richtwert</b>
Spitzenstunde	65%
Einzelfahrten in Spitzenstunde	100%
Normalverkehrszeit (NVZ)	50%
Schwachverkehrszeit (SVZ)	50%

Publikumsintensive Veranstaltungen (Großveranstaltungen) müssen gesondert berücksichtigt werden. Bei Großveranstaltungen sind Abweichungen von den in der Tabelle genannten Werten zulässig.

## **II.3 Erschließungsstandards (Haltestelleneinzugsbereiche)**

Es gelten die Anforderungen aus dem Nahverkehrsplan; unbeschadet dazu gelten zusammengefasst folgende grundsätzlichen Ausführungen:

Der Nahverkehrsplan definiert für die Erschließungswirkung bestimmte Standards, die im Rahmen der ÖPNV-Netzgestaltung einzuhalten sind. Das Stadtgebiet ist unterteilt in eine Kernstadt und einen Außenbereich. Gemäß Nahverkehrsplan sind alle Flächen mit zusammenhängender Bebauung ab 200 Einwohnern (oder entsprechender Zahl an Einpendlern bzw. vergleichbarer verkehrserzeugender Einrichtung) zu erschließen. Eine Teilfläche gilt als erschlossen, wenn mindestens 80 % der Personen im Einzugsbereich einer Haltestelle wohnen, beschäftigt sind bzw. die Einrichtung aufsuchen.

Folgende Richtwerte für zumutbare Einzugsbereiche von Haltestellen (Luftlinie) sind einzuhalten:

<b>Luftlinie (m)</b>	<b>Bus</b>
Kernbereich	300 m
Gebiet mit hoher Nutzungsdichte	400 m
Gebiet mit geringer Nutzungsdichte	600 m

## **II.4 Umsteigebeziehungen und Umsteigehäufigkeit**

Das derzeitige Verkehrsnetz zeichnet sich durch eine Vielzahl von Verknüpfungspunkten der einzelnen Linien aus. Bei einer Vielzahl von Linien werden im Streckenverlauf mehrere Verknüpfungspunkte bedient.

Anschlüsse mit der höchsten Verkehrsnachfrage sind bei der Fahrplanplanung und Verkehrsbedienung vorrangig zu behandeln, indem sie so bemessen sind, dass keine unnötigen Wartezeiten entstehen.

Insbesondere in der Schwachverkehrszeit (SVZ) sind Anschlüsse an den maßgeblichen Verknüpfungspunkten sicherzustellen. In der SVZ nach 20:30 Uhr ist in vertretbarem Rahmen der Anschlusssicherheit Vorrang vor der Pünktlichkeit einzuräumen. Wenn der Fahrplankontakt mehr als 30 Minuten beträgt, soll für die Umsteigebeziehung mit der stärksten Nachfrage ein regelmäßiger Anschluss fahrplanmäßig hergestellt werden.

Von allen Teilen des Stadtgebiets soll das Stadtzentrum umsteigefrei oder mit nur einem Umstieg erreichbar sein. Das Stadtzentrum umfasst den Bereich zwischen den Haltestellen Festspielhaus, Bertholdplatz und Caracalla-Therme.

## **II.5 Beschreibung des Fahrplanangebots**

Es gelten die Anforderungen aus dem Nahverkehrsplan; unbeschadet dazu gelten zusammengefasst folgende grundsätzlichen Ausführungen:

Das Fahrplanangebot wird wie folgt beschrieben, wobei das Leistungsangebot auch künftig bedarfsgerecht weiterzuentwickeln ist.

Für alle bereits beschriebenen und nachfolgenden Anforderungen gilt, dass die jeweils definierten Rahmenwerte einen Mindeststandard darstellen. Eine Unterschreitung der Mindeststandards ist unzulässig.

### **II.5.1 Bedienungszeiten**

Die Bedienungszeiten werden in Hauptverkehrszeit (HVZ), Nebenverkehrszeit (NVZ) und Schwachverkehrszeit (SVZ) unterteilt und stellen einzuhaltende Rahmenwerte dar:

Montag bis Freitag werden die Verkehrsleistungen von 04:45 Uhr bis 01:45 Uhr angeboten. Hierbei verkehren die Busse auf der innerstädtischen Tal- bzw. Hauptlinie im 12-Minuten- bzw. abends ca. im 20-Minuten-Takt. Zur Verstärkung und Anbindung des Schienenverkehrs verkehren zusätzliche Schnellbusse. Ansonsten kommen die Busse im Stadtgebiet Baden-Baden zum Teil alle 20 Minuten, jedoch hauptsächlich im 30- bzw. 60-Minuten-Takt, zum Einsatz. Auf den Nachbarortslinien wird ebenfalls ein 60-Minuten-Takt angeboten.

Samstags werden die Verkehrsleistungen von 04:45 Uhr bis 01:45 Uhr angeboten. Hierbei verkehren die Busse auf der innerstädtischen Tal- bzw. Hauptlinie im 15-Minuten- bzw. abends ca. im 20-Minuten-Takt. Zur Verstärkung und Anbindung des Schienenverkehrs verkehren zusätzliche Schnellbusse. Ansonsten kommen die Busse im Stadtgebiet Baden-Baden im 30- bzw. 60-Minuten-Takt zum Einsatz. Auf den Nachbarortslinien wird ebenfalls ein 60-Minuten-Takt, ab ca. 15 Uhr ein 120-Minuten-Takt angeboten.

An Sonn- und Feiertagen besteht ein Leistungsangebot von 06:00 Uhr bis 01.45 Uhr. Auch hier wird auf der Tallinie ein 15-Minuten- bzw. abends ca. 20-Minuten-Takt angeboten. Zur Verstärkung und Anbindung des Schienenverkehrs verkehren zusätzliche Schnellbusse. Im Stadtgebiet Baden-Baden verkehren die Busse im 30-Minuten- bzw. 60-Minuten-Takt. Auf den Nachbarortslinien fahren die Busse im 1- bzw. 2-Stunden-Takt.

Des Weiteren kommt an allen Tagen auf den Nebenlinien nach 20.00 Uhr bei Bedarf ein Anrufli-entaxi (ALT) als Busersatzverkehr etwa im Stundentakt zum Einsatz. Dieser ALT-Verkehr wird auf der Linie 285 samstags und sonntags auch tagsüber durchgeführt.

An gesetzlichen Feiertagen ist das Angebot wie an Sonntagen zu fahren. An Heiligabend sowie Sil-vester ist das Angebot wie an Samstagen zu fahren, ausgenommen diese Tage fallen auf einen Sonn-tag. An Heiligabend wird das Angebot ab 18 Uhr teilweise eingeschränkt; der eingeschränkte Fahr-plan wird rechtzeitig im Vorfeld, und zwar im Rahmen der Erstellung des Jahresfahrplans mit der Aufgabenträgerin und dem KVV abgestimmt.

### **II.5.2 Taktfolgen**

Die Taktfolgen unterscheiden sich nach Linie sowie Bedienungszeitraum und Erschließungsqualität. Es gelten die Anforderungen aus dem Nahverkehrsplan.

### **II.5.3 Umfang der Bedienung**

Es gelten die nachfolgenden Anforderungen an den Umfang der Bedienung der Verkehre.

#### **II.5.3.1 Genehmigung für die Linien**

Der Betreiber ist verpflichtet, im Rahmen der Laufzeit des öffentlichen Dienstleistungsauftrags die jeweils zugrundeliegenden Liniengenehmigungen entsprechend zu beantragen (Neubeantragung, Verlängerung, Veränderung).

#### **II.5.3.2 Busverkehr**

Die Linien werden je nach Fahrgastaufkommen mit Standard- oder Gelenkbussen bedient. Auf der Linie 208 kommt ein Midibus (siehe III.2.1) zum Einsatz. Auf den Linien 201, 212 und 285 werden überwiegend Gelenkbusse eingesetzt. Bei den Linien 201, 207, 211 und 212 gilt die Besonderheit, dass diese aufgrund der Verkehrsnachfrage durchgebunden sind bzw. als Linienwechsler verkehren.

Die Buslinien führen mit dem regionalen Schienenverkehr in Baden-Baden und dem Landkreis Ras-tatt zu einer angebotsorientierten Netzbildung; ihnen kommt eine Zubringer- und Flächenerschlie-ßungsfunktion zu. Die mit Bussen zu bedienenden Verbindungen werden nachfolgend aufgeführt:

Liniennummer	Linienweg	Linienlänge in km	Anzahl der Haltestellen	Anzahl Fahrten Montag - Freitag	Anzahl Fahrten Samstag	Anzahl Fahrten Sonntag	Nutzwagen-km /Jahr (gerundet) <sup>1</sup>	Anteil Fahrten mit GLZ <sup>2</sup>
201	Oberbeuern-Lichtental-Stadtmitte-Schweigrother Platz-Bahnhof	9,8	26	222	168	152	638.566	94%
203	Bahnhof-Schweigrother Platz-Balg	4	10	49	36	22	59.357	0%
204	Malschbach-Brahmsplatz-Stadtmitte-Merkurwald	9,6	28	36	24	20	94.275	0%
205	Merkurwald-Stadtmitte-Cité-Bahnhof	11,2	35	95	59	55	247.757	6%
206	Augustaplatz-Schweigrother Platz-Balg	6,7	19	30	24	16	65.633	0%
207	(Lichtental-) Augustaplatz-Schweigrother Platz-Obere Breite-Sinzheim	13,3	37	43	28	24	110.899	6%
208	Augustaplatz-Marktplatz-Herregut-Friesenberg-Birkenbuckel-Augustaplatz (Stadtrundfahrt)	17,6	40	6	3	0	25.282	0%
211	Neuweier-Steinbach-Haltepunkt Rebland-Weitenung-Müllhofen-Sinzheim	9,6	15	30	14	0	74.044	0%
212	Baden-Baden Bahnhof-Sandweier-Rastatt	11,9	18	38	22	12	122.367	75%

<sup>1</sup> Berechnung der Nutzwagenkilometer/Jahr nach Musterjahr mit 250 Werktagen, 52 Samstagen und 63 Sonn-/Feiertagen. Eine Unterscheidung in Schul- und Ferientage erfolgte nicht.

<sup>2</sup> Gelenkbusse

213	Kuppenheim-Haueneberstein-Baden-Baden Bahnhof-Stadtmitte	16,2	19	46	22	14	170.389	3%
214	(Tiergarten)-Stadtmitte-(Ebersteinburg)-Selbach-Gaggenau	17,6	29	58	28	24	201.540	7%
215	Baden-Baden Bahnhof-Kartung-Hügelsheim-Airpark	15,2	26	40	24	26	176.373	84%
216	Neuweiersteinbach-Varnhalt-Stadtmitte-Bahnhof-Haueneberstein	22,3	43	67	44	22	377.280	12%
218	Iffezheim-Sandweier-Baden-Baden Bahnhof-Stadtmitte	18,7	27	70	28	24	200.547	9%

### **II.5.3.3 Linienbedarfsverkehr (ALT)**

Ergänzend zur Busbedienung nach Ziff. II.5.3.2 werden Leistungen im Linienbedarfsverkehr angeboten.

Den ALT-Leistungen kommt eine Zubringer- und Flächenerschließungsfunktion zu, indem Anschlüsse mit dem regionalen Schienenverkehr sowie dem Busnetz bestehen. Die mit ALT zu bedienenden Verbindungen werden nachfolgend aufgeführt:

<b>Liniennummer</b>	<b>Linienweg</b>	<b>Linienlänge in km</b>	<b>Anzahl der Haltestellen</b>	<b>Anzahl Fahrten Montag - Freitag</b>	<b>Anzahl Fahrten Samstag</b>	<b>Anzahl Fahrten Sonntag</b>	<b>Fahrplan-km/Jahr (gerundet)<sup>3</sup></b>
203 / 206	Schweigrother Platz-Balg	3,1	7	11	11	11	12.245
204	Malschbach-Brahmsplatz-Schafberg	4,4	9	18	18	18	15.276

<sup>3</sup> Berechnung der Fahrplankilometer/Jahr nach Musterjahr mit 250 Werktagen, 52 Samstagen und 63 Sonn-/Feiertagen. Eine Unterscheidung in Schul- und Ferientage erfolgte nicht.

205	Merkurwald- Leopoldsplatz	3,6	12	10	10	10	11.033
207	Schweigrother Platz-Obere Breite	2,3	6	10	10	10	8.795
212	Baden-Baden Bahnhof- Sandweier	5,3	6	8	10	10	16.136
214	Leopoldsplatz- Ebersteinburg- Selbach- Gaggenau	12,9	19	9	9	9	43.127
215	Baden-Baden Bahnhof-Kar- tung-Hügels- heim	12,7	15	7	32	32	64.847
216	Neuweier- Steinbach- Varnhalt- Augustaplatz / Baden-Baden Bahnhof- Haueneber- stein	16,8	32	18	18	21	56.152
218	Iffezheim- Baden-Baden Bahnhof	8,0	10	7	6	6	18.704

#### **II.5.4    Veranstaltungs- und Sonderverkehre**

Zu den Veranstaltungsverkehren zählen die Verkehre, die zusätzlich zum Regelangebot aufgrund einer höheren Nachfrage zum Einsatz kommen. Darunter fallen Verstärkerfahrten, Taktverdichtungen, Sonderverkehre zur Aufstockung des Regelangebots und der Einsatz von Fahrzeugen mit einer höheren Kapazität.

Bei Großveranstaltungen, die zu einem stark erhöhten Fahrgastaufkommen führen, sowie bei von Unternehmen beauftragten Verkehren entwickelt der Betreiber entsprechende Betriebs- und Einsatzkonzepte, die er selbst entsprechend realisiert, um die Anforderungen hinsichtlich des Angebotes, der Fahrzeugkapazitäten und der Pünktlichkeit bestmöglich einzuhalten (dazu zählen insbesondere Planung Fahrwege und Haltestellen, Fahrplanerstellung, Umlaufkonzeption, Datenversorgung (ITCS, Fahrplanauskunft, DFI), Fahrgastinformation, Verkehrsaufsicht).

Regelmäßige Ereignisse in diesem Sinne mit stark erhöhtem Fahrgastaufkommen, zu denen das reguläre Angebot bedarfsgerecht verstärkt wird, sind insbesondere:

- Messen, Großereignisse im Zuständigkeitsbereich der Stadt Baden-Baden,
- Advents- und Silvesterverkehre,
- Große Sportveranstaltungen (z.B. Heel-Lauf),
- Großkonzerte, Festivals, Events (z.B. Philharmonische Parknacht, New-Pop-Festival),
- Verkaufsoffene Sonntage.

Die Planung, Durchführung und ggf. erforderliche Beantragung von Fahrplangenehmigungen hat durch den Betreiber im Einvernehmen mit der Aufgabenträgerin zu erfolgen.

Der Betreiber hat sich in Abstimmung mit der Aufgabenträgerin an mobilitätsorientierten Förder- und Forschungsprojekten zu beteiligen. Der Betreiber hat dafür entsprechend den inhaltlichen Anforderungen zum ÖPNV eigene Sachmittel und eigenes Personal einzusetzen; die Aufwendungen sind durch Fördermittel bzw. Eigeneinsatz zu decken. Der Betreiber hat bestehende Projekte weiterzuführen. Auskünfte zu bestehenden Projekten können bei der Stadt Baden-Baden (E-Mail-Adresse: [dezernat2@baden-baden.de](mailto:dezernat2@baden-baden.de); Telefon: 07221/93-2021; Postanschrift: Stadt Baden-Baden, Marktplatz 2, 76530 Baden-Baden) angefragt werden.

Der Betreiber integriert Sonderfahrten (z. B. für im Interesse der Aufgabenträgerin stattfindende Veranstaltungen wie Fachbereisungen) in die Betriebsorganisation.

### **II.5.5 Umsteigeknoten**

Neben den dargestellten Anforderungen an zu gewährleistende Umsteigebeziehungen sind bestehende und sachgerechte Umsteigerelationen an den sogenannten maßgeblichen Verknüpfungspunkten sicherzustellen. Die maßgeblichen Verknüpfungspunkte zeichnen sich durch ihre verkehrliche Bedeutung, insbesondere durch die Verknüpfung mehrerer Linien und/oder Verkehrsmittel sowie für den barrierefreien Zugang aus.

Maßgebliche und sicherzustellende Verknüpfungspunkte sind: Bahnhof Baden-Baden, Schweigrother Platz, Leopoldsplatz, Augustaplatz.

## **III.** **Anforderungen an Standards**

### **III.1. Anforderungen an die Leistungen**

Für die von dem beabsichtigten Dienstleistungsauftrag erfassten Verkehrsleistungen gelten qualitative Vorgaben, die auf Basis des aktuell gültigen Nahverkehrsplans festgelegt wurden.

Sobald die Durchführung eines Qualitätsmanagementsystems durch Gesetz vorgeschrieben ist, wird der Betreiber die Organisationsprozesse, die bisher an Qualitätsmanagementsysteme angelehnt sind, entsprechend anpassen.

Das Unternehmen hat auf der Grundlage nachfolgender Anforderungen marktrelevante Daten für die Planung, interne Leistungserstellung und Qualitätssicherung zu ermitteln und bereitzustellen. Der Aufgabenträgerin werden auf Anforderung Nachweise zur Erfüllung der vereinbarten Qualitätskriterien (Angebotsstandards und Qualitätsstandards) vorgelegt und kommentiert. Im Bedarfsfall werden geeignete Maßnahmen zur Verbesserung der Einhaltung der Qualitätsstandards vereinbart.

Der Betreiber wird der Aufgabenträgerin zur Erstellung deren mobilitätsbezogener Berichte und Veröffentlichungen die notwendigen Zuarbeiten liefern.

Der Betreiber wird sachgerecht mit dem Fahrgastbeirat und den Vertretungen der Behindertenverbände etc. kooperieren.

Der Betreiber wird in Abstimmung mit der Aufgabenträgerin sachgerechte Fahrgasterhebungen, insbesondere auch zur Fortentwicklung des ÖPNV-Angebots durchführen. Der Betreiber hat mit einem automatischen Fahrgastzählsystems (siehe III.2) durch Einsatz eigener Sach- und Personalressourcen fortlaufend insbesondere Auslastungsanalysen zu erstellen und Kapazitätsbemessungen durchzuführen.

Der Betreiber hat die Vertriebswege in der Zusammenarbeit mit dem KVV zu verbessern und zu optimieren.

Der Betreiber hat die MerkurBergbahn nach den Vorgaben der Aufgabenträgerin zu betreiben. Der Betrieb ist täglich von 10.00 Uhr bis 22.00 Uhr sowie nach Bedarf sicherzustellen. Es sind die technischen und betrieblichen Voraussetzungen dafür vorzuhalten und sicherzustellen, dass die Abfahrt auf Wunsch des Fahrgastes durch Betätigen der Abfahr-Taste oder automatisch erfolgen kann. Zum Betrieb gehört auch die Vorhaltung, Wartung und Instandhaltung der Infrastruktur (u.a. Stationen, Trasse, Antriebsanlage, Wagen). Der Betrieb des Kiosks in der Talstation der MerkurBergbahn ist zumindest in den Monaten April bis Oktober (mind. von 10.00 Uhr bis 17.00 Uhr) zu gewährleisten und der Betrieb von Fahrscheinautomaten an der Berg- und Talstation ist sicherzustellen. Auskünfte erteilt die Stadt Baden-Baden (E-Mail-Adresse: dezernat2@baden-baden.de; Telefon: 07221/93-2021; Postanschrift: Stadt Baden-Baden, Marktplatz 2, 76530 Baden-Baden).

Der Betreiber hat während der gesamten Vertragslaufzeit folgende Qualitätsstandards einzuhalten, die in den nachfolgenden Kapiteln für die einzelnen Leistungsbestandteile beschrieben werden:

- III. 2. Fahrzeuge
- III. 3. Fahrgastinformation
- III. 4. Haltestellen
- III. 5. Sauberkeit / Erscheinungsbild
- III. 6. Betrieb und Störungsmanagement
- III. 7. Fahrpersonal
- III. 8. Marketing und Vertrieb
- III. 9. Nachhaltigkeit
- III. 10. Betrieb und Unterhalt der Infrastruktur

### **III.2 Anforderungen an die Fahrzeuge**

Alle im Fahrgastbetrieb eingesetzten Busse müssen den jeweils gültigen Vorschriften der EU und ECE, der StVZO, der BOKraft, den Unfallverhütungsvorschriften (BGV) der Berufsgenossenschaften, den im Teil F aufgeführten weiterführenden Schriften und Veröffentlichungen sowie den einschlägigen Verlautbarungen im Verkehrsblatt und wahlweise dem Anforderungskatalog für den „Schülerverkehr“ entsprechen. Die Förderrichtlinien und Kriterienkataloge der Bundesländer für die Beschaffung von Linienbussen oder eventuellen anderweitigen Förderung müssen – sofern diese öffentlich gefördert werden – beachtet werden. Ausnahmegenehmigungen für Neufahrzeuge sind vom Hersteller beizubringen und müssen individuell geregelt werden.

Alle im Fahrgastbetrieb eingesetzten Busse müssen Voll-Niederflurfahrzeuge sein und über Kneeling-Funktion sowie Rampen nach VDV-Standard verfügen.

Einzuhalten sind die einschlägigen Normen, Richtlinien und Empfehlungen (z. B. VDV 230 Rahmenempfehlung für Stadt- Niederflur- Linienbusse, VDV 230-1 Rahmenempfehlung für elektrisch betriebene Stadt- Niederflur-Linienbusse und deren Ergänzungen).

Sicherzustellen sind eine zuverlässige Bereitstellung und eine Minimierung der Ausfälle während der Fahrt. Zur Erbringung des Fahrplanangebotes muss neben dem dazu benötigten Planbedarf an Fahrzeugen eine zusätzliche Fahrzeugreserve in Höhe von 12% vom Betreiber vorgehalten werden. Hierbei wird auf eine nachfragegerechte Verteilung nach Fahrzeuggrößen geachtet. Für die Disposition des Personals und des Fahrzeugparks sowie zum Abstellen und Instandhalten der Fahrzeuge müssen ausreichende Kapazitäten (insbesondere Besetzung der Verkehrsleitstelle während der gesamten Bedienungszeiten nach II.5.1 sowie Stellplätze für alle Busse und Werkstattinfrastruktur für Wartung und Instandhaltung) auf den Betriebshöfen vorgehalten werden.

Anforderungen an die Ausstattung der Fahrzeuge:

Die Fahrzeuge, auch die von eingesetzten Nachunternehmern, müssen folgende betriebs-, vertriebs- und informationstechnischen Einrichtungen enthalten:

- (Fahrerbedienter) Fahrscheindrucker mit elektronischer Kontrollfunktion für das Deutschlandticket nach VDV-KA-Standard für Barcode und Chipkarte im Bus.
- Intermodal Transport Control System (ITCS).
- Wenn neue Vertriebswege durch den KVV vorgegeben werden, sind die dafür notwendigen Einrichtungen in den Fahrzeugen vorzuhalten.
- Zielschildanzeigen außen bestehend aus:  
Frontanzeige mit zweizeiligem Fahrziel und Liniennummer, Einstiegseite mit zweizeiligem Fahrziel/Fahrweg und Liniennummer, Heckanzeige mit Liniennummer und bei Fahrzeugen ab Baujahr 2022 mit zweizeiligem Fahrziel und Liniennummer, Fahrzeugseite links mit Liniennummer.
- Ausrufanlage:  
Manuelle Ausrufanlage mit Bordmikrofon am Fahrerplatz für betriebsbedingte Durchsagen sowie automatische Haltestellenansage.
- Separate Haltewunschanzeige vor der ersten Sitzreihe, bei Gelenkbussen zusätzlich auch im Hinterwagen nach dem Gelenk.
- Innenanzeige:  
Fahrgastinformationssystem als 18“-Doppel-Infotainmentmonitore vor der ersten Sitzreihe, in Gelenkbussen zusätzlich auch im Hinterwagen, zur automatischen Anzeige der Folgehaltestellen und der Endhaltestelle als Perlschnur mit entsprechenden ausgewählten Anschluss-/Umsteige Hinweisen auf einem Monitor sowie aktuellen Informationen oder Fahrgast-TV/Werbung auf dem anderen Monitor.
- Router zur Netzwerkanbindung u.a. von Fahrscheindrucker, Innenmonitoren, Fahrgastzähleinrichtung, Zielschild.
- Funkgerät für digitalen Sprechfunk.
- Notrufschaltung per Sprechfunk auf Leitstelle während der gesamten Bedienungszeiten (siehe II.5.1 und III.6).
- Analoges Datenfunkgerät zur Ansteuerung und Beeinflussung von Lichtsignalanlagen (LSA) im Liniennetz gemäß Vorgabe der Aufgabenträgerin.
- Videoüberwachungsanlage des Fahrgastinnenraums:  
Bestehend aus mindestens 4 Kameras im Standardbus und mindestens 6 Kameras im Gelenkzug jeweils angebunden an einen entsprechenden Recorder zur Aufzeichnung zur Speicherung für 72 Std. und GPS-Anbindung.  
Der Betreiber hat den Wünschen der Aufgabenträgerin sowie der Polizei hinsichtlich der Bereitstellung von Videodaten zur Beweisauswertung im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten stets zu entsprechen.

- **Automatisches Fahrgastzählsystem (AFZS):**  
Die gesamte Busflotte muss mit einem automatischen Fahrgastzählsystem mit Eignung zur videobasierten Vergleichszählung ausgerüstet sein, welches den Anforderungen der Durchführungsrichtlinie für die Regelung zur Nutzung von automatischen Fahrgastzählssystemen des KVV entspricht und entsprechend zertifiziert ist und dem Anforderungskatalog für automatische Fahrgastzählssysteme des Landes Baden-Württemberg entsprechen (<https://vm.baden-wuerttemberg.de/de/service/foerderprogramme/oepnv>). Die durch den Betreiber aufbereiteten Fahrgastzähl- und Daten sind der Aufgabenträgerin auf Verlangen sachgerecht zur Verfügung zu stellen. Die Durchführungsrichtlinie „Regelung zur Nutzung von automatischen Fahrgastzählssystemen (AFZS) im KVV“ kann bei der Geschäftsstelle des KVV (E-Mail-Adresse: [gl-buero@kvv.karlsruhe.de](mailto:gl-buero@kvv.karlsruhe.de); Tel.: +49(721)6107-5005; Postadresse: Karlsruher Verkehrsverbund GmbH (KVV), Postfach 1140, D-76001 Karlsruhe) angefordert werden.
- **Wechselrahmen zum Aushang von Liniennetzplan und Tarifinformation.**

Mit Werbung versehene Fahrzeuge können im Rahmen der Vorgaben der Aufgabenträgerin (z.B. keine vollständige Beklebung über die Fensterscheiben) eingesetzt werden und müssen den Vorgaben bzgl. der Werbeklebung des CI/CD des KVV entsprechen (Informationen erteilt der KVV unter [gl-buero@kvv.karlsruhe.de](mailto:gl-buero@kvv.karlsruhe.de); Tel.: +49(721)6107-5005; Postadresse: Karlsruher Verkehrsverbund GmbH (KVV), Postfach 1140, D-76001 Karlsruhe). Auch der Inhalt der Werbung ist mit der Aufgabenträgerin abzustimmen. Die Werbemöglichkeit ist mit Blick auf das Anstandsgefühl aller billig und gerecht Denkenden und mit Rücksicht auf den Kern der Dienstleistung (Fahrgastbeförderung) auszuüben.

Neufahrzeuge sind mit einer klimatechnischen Einrichtung für Temperaturabsenkung, Entfeuchtung und Heizung des Fahrgastraumes und der Fahrerkabine auszustatten.

Die Fahrzeuge sind mit einem einheitlichen und einem von der Aufgabenträgerin vorgegebenen Außen- und Innen-Design zu versehen (Auskünfte erteilt: Stadt Baden-Baden (E-Mail-Adresse: [dezer-nat2@baden-baden.de](mailto:dezer-nat2@baden-baden.de); Telefon: 07221/93-2021; Postanschrift: Stadt Baden-Baden, Marktplatz 2, 76530 Baden-Baden)).

Die Fahrzeuge müssen innen und außen die zusätzlichen Beschriftungen nach den jeweiligen KVV-Vorgaben einhalten.

### **III.2.1 Omnibus**

Alle im Linienbusverkehr eingesetzten Fahrzeuge müssen die Anforderungen der Richtlinien EU 2001/85 und UN/ECE R107 erfüllen. Das durchschnittliche Alter der Fahrzeuge soll 6 Jahre und das maximale Alter von Fahrzeugen soll 12 Jahre und darf 15 Jahre nicht übersteigen. Elektrobusse sind im Rahmen ihrer regelmäßigen Abschreibungsdauer zu nutzen. Die Instandhaltung gewährleistet das vereinbarte Qualitätsniveau und den sicheren und ordnungsgemäßen Betrieb gemäß BOKraft. Eine längere Nutzungsdauer der Fahrzeuge kann nach Abwägung wirtschaftlicher, betrieblicher oder kundenrelevanter Rahmenbedingungen mit der Aufgabenträgerin vereinbart werden. Die Vorgaben des Saubere-Fahrzeuge-Beschaffungs-Gesetzes sind einzuhalten.

Die 2 Omnibusse für den ÖPNV auf der Linie 208 müssen aufgrund der engen, geografischen Gegebenheiten über gesonderte sachgerechte Fahrzeugmaße verfügen, die von den Standardmaßen von Solobussen erheblich abweichen (insbesondere maximale Breite 2,3 m und maximale Länge 8,0 m). Nähere Informationen zu den Anforderungen an die Fahrzeuge können bei den Stadtwerken Baden-

Baden (E-Mail-Adresse: [gf@swbad.de](mailto:gf@swbad.de); Telefon: 07221/277-302; Postanschrift: Stadtwerke Baden-Baden, Waldseestraße 24, 76530 Baden-Baden) angefragt werden.

### **III.2.1.1 Barrierefreiheit Omnibus**

Es sind Voll-Niederflurfahrzeuge einzusetzen. Bei diesen Fahrzeugen muss die Höhe der Buseinstiegs-kante fahrzeugseitig, ggf. unter Verwendung von Kneeling gemäß der Richtlinien EU 2001/85 und UN/ECE R107 eingehalten werden.

Alle Fahrzeuge müssen über eine manuelle Klapprampe und ausreichend große Mehrzweckbereiche für die Mitnahme von z. B. Rollstühlen, Kinderwagen, Fahrrädern oder E-Scootern verfügen. Das bedeutet u. a. mindestens einen gekennzeichneten und den gesetzlichen, technischen Vorschriften entsprechenden Rollstuhlplatz pro Bus. Bei Neufahrzeugen der Typen Standardbus (NL) bzw. Gelenkbus (NG) sind zwei Rollstuhlplätze vorzusehen.

Zudem hat jeder Omnibus geeignete Sitzplätze für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste auszuweisen. In den Gelenkzügen ist im hinteren Teil zusätzlich ein Kinderwagenplatz bereitzustellen.

### **III.2.1.2. Technische Ausstattung**

Alle Fahrzeuge müssen über Einrichtungen zur Beeinflussung von Lichtsignalanlagen (LSA) verfügen. Die entsprechenden Spezifikationen sind mit der Stadt Baden-Baden abzustimmen.

Darüber hinaus müssen die Busse über folgende Ausstattungsmerkmale verfügen:

- Die Busse entsprechen zum Zeitpunkt der Inbetriebnahme mindestens der Euro 6 Norm oder verfügen über einen vollelektrischen Antrieb.
- Die Busse sind mit einer klimatechnischen Einrichtung für Temperaturabsenkung, Entfeuchtung und Heizung des Fahrgastraumes ausgestattet.

Die Stadt Baden-Baden wird ihre Verkehre perspektivisch vollständig auf Elektromobilität umstellen. Der Anteil von Fahrzeugen mit vollelektrischem Antrieb (emissionsfreie Fahrzeuge) muss zu Beginn der Laufzeit mindesten 30 % betragen, weiter ist dieser in Absprache mit der Aufgabenträgerin bis 2030 auf 50 % auszubauen. Neufahrzeuge sind generell nur noch als Fahrzeuge mit vollelektrischem Antrieb zu beschaffen. Die für den Betrieb erforderliche Ladeinfrastruktur und Werkstatt ist durch den Betreiber bereitzustellen. Für eine Übergangszeit kann die Aufgabenträgerin auch verlangen, für die noch nicht elektrifizierten Busse synthetische Kraftstoffe einzusetzen. Der Betreiber hat auch dazu die erforderliche Infrastruktur in Abstimmung mit der Aufgabenträgerin bereitzustellen. Sollten sich aus gesetzlichen Vorgaben strengere Anforderungen an die einzusetzenden Fahrzeuge ergeben, sind diese einzuhalten.

Alle Fahrzeuge sind mit einem ITCS (Intermodal Transport Control System) auszustatten und mittels Funk mit der Leitstelle zu verbinden. Dadurch werden die Bereiche Informations- und Kommunikationsfähigkeit zwischen Leitstelle und Fahrzeug (Linienummer, aktueller Standort, Soll-Ist-Vergleich der Fahrt in Bezug auf Standort und Zeit), Fahrgastinformation in Fahrzeugen und an Haltestellen (Ansagen, DFI), Anschlusssicherung sowie Statistik gesteuert und betrieben. Die Standortdaten sind dem KVV in Echtzeit zur Verfügung zu stellen. Bei der Datenübermittlung sind die Anforderungen des KVV einzuhalten; diese sind abrufbar unter [https://www.kvv.de/fileadmin/user\\_upload/kvv/Dateien/Unternehmen/Kooperationsvertrag\\_KVV-\\_Muster\\_-\\_Anlagen\\_1-7.pdf](https://www.kvv.de/fileadmin/user_upload/kvv/Dateien/Unternehmen/Kooperationsvertrag_KVV-_Muster_-_Anlagen_1-7.pdf).

Eine Kommunikation zwischen Leitstelle und Fahrer muss während der gesamten Bedienungszeiten (siehe II.5.1) jederzeit per digitalem Sprechfunk gewährleistet sein.

Alle Fahrzeuge sind im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten mit Kameras auszustatten, so dass eine nahezu vollständige Erfassung des Fahrgastinnerraums möglich ist. Die Videobilder sind 72 Betriebsstunden zu speichern.

### **III.3 Anforderungen an die Fahrgastinformation**

Die Fahrgastinformationen müssen die jeweils aktuell gültigen Vorgaben des KVV erfüllen; diese sind abrufbar unter [https://www.kvv.de/fileadmin/user\\_upload/kvv/Dateien/Unternehmen/Kooperationsvertrag\\_KVV-\\_Muster\\_-\\_Anlagen\\_1-7.pdf](https://www.kvv.de/fileadmin/user_upload/kvv/Dateien/Unternehmen/Kooperationsvertrag_KVV-_Muster_-_Anlagen_1-7.pdf). Dies gilt für die Information an und in Fahrzeugen ebenso wie für die Informationsausstattung an Haltestellen.

Im Fahrzeug werden die nächste Haltestelle und die wichtigen Umsteigebeziehungen automatisch angesagt und angezeigt, zudem wird über relevante Störungen informiert. Auf Umleitungsfahrzeuge wird gesondert (auch auf den Fahrgastinformationsanzeigern) hingewiesen.

Der Betreiber hat eine eigene Website vorzuhalten, auf der er mindestens u. a. über Betriebsänderungen, Betriebsstörungen, Veranstaltungsverkehre sowie das Verkehrsangebot und tarifliche Angebote allgemein informiert. Zur Gewährleistung der verbundinternen Konsistenz wird bei unternehmensübergreifenden Informationsbestandteilen auf aktuelle Inhalte des KVV zurückgegriffen.

Eine mobile Fahrplanauskunft muss zur Verfügung gestellt werden und an allen Haltestellen die Abfahrtszeiten der nächsten Fahrten anzeigen.

Der Betreiber betreibt ein Störfallinformationssystem, in dem u. a. über Betriebsänderungen, Betriebsstörungen und Veranstaltungsverkehre informiert wird und stellt dem KVV diese Daten zur Verfügung. Das System muss in der Lage sein, gängige digitale Informationskanäle automatisch zu versorgen. Hierzu gehören insbesondere:

- Website,
- Monitore in den Fahrzeugen,
- Dynamische Fahrgastinformationssysteme an Haltestellen,
- Mitteilungen per E-Mail (z.B. an Pressekontakte, KVV),
- Social-Media-Kanäle (z.B. Facebook und Twitter),
- Elektronische Fahrplanauskunft des KVV.

Weitergehende Informationen erteilt der KVV unter [gl-buero@kvv.karlsruhe.de](mailto:gl-buero@kvv.karlsruhe.de); Tel.: +49(721)6107-5005; Postadresse: Karlsruher Verkehrsverbund GmbH (KVV), Postfach 1140, D-76001 Karlsruhe.

### **III.4 Anforderungen an die Haltestellen**

Die üblichen Ausstattungsmerkmale von Haltestellen sind im Nahverkehrsplan nach Verkehrsmitteln differenziert definiert und einzuhalten. Die aktuelle Ausstattung an den Haltestellen ist im von der Aufgabenträgerin vorgegebenen Design mindestens beizubehalten.

Mindestens an den Bushaltestellen der Umsteigeknoten (s. II.5.5) ist der Betreiber gemäß Vorgaben der Aufgabenträgerin für die akustische und visuelle Information der Fahrgäste über ein dynamisches Fahrgastinformationssystem zuständig. Dabei sind die Interessen der Anlieger angemessen zu berücksichtigen (z. B. Lärmschutz). Informationen zu den bestehenden Vorgaben der Aufgabenträgerin erhalten Sie unter: Stadt Baden-Baden (E-Mail-Adresse: [dezernat2@baden-baden.de](mailto:dezernat2@baden-baden.de); Telefon: 07221/93-2021; Postanschrift: Stadt Baden-Baden, Marktplatz 2, 76530 Baden-Baden).

Fehlende oder unleserlich gewordene sowie zu aktualisierende Fahrplanaushänge sind schnellstmöglich zu ersetzen.

An den Bushaltestellen sind die dort vorhandenen DFI-Anzeiger in Echtzeit aktuell mit Informationen zu versorgen. Die Informationsvitrinen (Tarifpläne, Netzpläne, Fahrpläne, etc.) sind aktuell zu halten.

### **III.5 Anforderungen an die Sauberkeit / Erscheinungsbild**

#### **III.5.1 Fahrzeuge**

Der Betreiber gewährleistet die Sauberkeit der Fahrzeuge innen wie außen. Dazu ist ein entsprechendes Reinigungskonzept zu erarbeiten. Die Sauberkeit des inneren Erscheinungsbildes der Fahrzeuge ist durch tägliches Reinigen und Zwischenreinigungen nach Bedarf (ggf. auch auf der Strecke während des Einsatzes) zu gewährleisten.

Festgestellte Schäden, Farbschmierereien oder sonstige Mängel sind zeitnah zu beheben. Sicherheitsrelevante Schäden, grobe Verunreinigungen, Graffiti oder verfassungsfeindliche Texte und Symbole sind jedoch unverzüglich nach der Entdeckung zu beseitigen.

Inneres Erscheinungsbild: Das Fahrzeug ist sauber und ohne Schaden, wenn

- der Fußboden frei von groben Verschmutzungen (z. B. Dosen, Flaschen, Scherben, Lebensmittelresten, Papier, Kies, etc.) ist,
- die Wände, Scheiben und Deckenflächen frei von Verschmutzungen und Farbschmierereien sind,
- die Sitze frei von sichtbaren Mängeln (z. B. Beschädigungen, Schmutz, Schmierereien, etc.) sind,
- die Fenster unbeschädigt (nicht verkratzt) und sauber sind.

Äußeres Erscheinungsbild: Das Fahrzeug ist sauber und ohne Schaden, wenn

- die Außenflächen frei von sichtbaren Verschmutzungen (z. B. Graffiti) sind,
- keine Rost- oder Lackschäden vorhanden sind.

#### **III.5.2 Haltestellen**

Die Haltestellen einschließlich der ortsfesten Infrastruktur, soweit dafür nicht die Stadt Baden-Baden oder der Landkreis Rastatt bzw. dessen Kommunen zuständig ist, sind vom Betreiber in einem ordentlichen und sauberen Zustand zu halten.

Haltestellen gelten als ordentlich bzw. sauber, wenn mindestens folgende Punkte erfüllt sind:

- Sitzmöglichkeiten sauber,
- Beleuchtung von Wartehallen ausreichend und richtlinienkonform,
- Papierkörbe sauber und regelmäßig geleert,
- Hinweisschilder und Leitbeschilderung sauber und lesbar,
- Fahrgastinformation vorhanden, funktionsfähig und frei von Beschädigung sowie korrekt,
- Fahrpläne und Tarifinformation vorhanden und aktuell,
- DFI (Dynamisches Fahrgastinformationssystem) in Betrieb und richtige Information,
- Verkaufsautomaten in Betrieb, sauber (frei von sichtbaren Verschmutzungen und Schmierereien)

sowie nicht beschädigt.

Durch regelmäßige Kontrollen ist sicherzustellen, dass die Haltestelleneinrichtungen benutzbar sind. Festgestellte Schäden oder sonstige Mängel sind zeitnah zu beheben bzw. zu melden. Beschädigungen sind zeitnah zu reparieren; sicherheitsrelevante Schäden oder verfassungsfeindliche Texte und Symbole sind unverzüglich nach der Entdeckung bzw. Meldung zu beseitigen. Farbschmierereien sind zeitnah zu entfernen.

Informationen zu den bestehenden Vorgaben der Aufgabenträgerin und zu den Zuständigkeiten erhalten Sie unter: Stadt Baden-Baden (E-Mail-Adresse: [dezernat2@baden-baden.de](mailto:dezernat2@baden-baden.de); Telefon: 07221/93-2021; Postanschrift: Stadt Baden-Baden, Marktplatz 2, 76530 Baden-Baden).

### **III.5.3 Kundenzentrum**

Am Standort in der Innenstadt ist ein repräsentatives, image- und markenförderndes Kundenzentrum vom Betreiber zu betreiben. Dabei sind die linien-/netznahe Präsenz, die Kundennähe und die Fahrgastströme zu berücksichtigen. Der Standort ist mit der Aufgabenträgerin abzustimmen.

Das Kundenzentrum entspricht den optischen Anforderungen, wenn es sauber bzw. frei von sichtbaren Verschmutzungen (Staub, Schmutz und optischen Mängeln/Schmierereien) ist und eine gute Aufenthaltsqualität für den Fahrgast hat.

### **III.6 Betriebs- und Störungsmanagement**

Die im Fahrplan ausgewiesenen Fahrten sind pünktlich durchzuführen. Pünktlichkeit wird definiert als Abfahrt maximal 0,5 Minuten vor oder maximal 3 Minuten nach der laut Fahrplan vorgegebenen Abfahrtszeit.

Bei intern oder extern hervorgerufenen unvorhergesehenen Störungen des Betriebsablaufs müssen während der gesamten Betriebszeiten unverzüglich Maßnahmen ergriffen werden, um das laut Fahrplan vorgegebene Verkehrsangebot bestmöglich zu gewährleisten. Ein adäquater Ersatzverkehr ist umgehend bereitzustellen. Die hierzu erforderliche Verfügbarkeit von Personal und Fahrzeugen ist vom Betreiber zu gewährleisten. Der planmäßige Betrieb ist schnellstmöglich wiederherzustellen.

Bei planbaren Baumaßnahmen und Veranstaltungen im Verkehrsgebiet werden in Abstimmung mit der Aufgabenträgerin und beteiligten Dritten der verkehrlichen Bedeutung der Strecke angemessene Umleitungsmaßnahmen bzw. Ersatzverkehrskonzepte entwickelt und umgesetzt. Bei Bedarf ist zusätzliches Betriebspersonal zur Einsatzsteuerung und Fahrgastinformation einzusetzen. Die Kunden werden rechtzeitig und umfassend über entsprechende Änderungen des Fahrplanangebotes

informiert. Bau- und weitere verkehrliche Umleitungsmaßnahmen, die Auswirkungen auf den fahrplanmäßigen Ablauf haben und länger als einen Betriebstag andauern, sind mit Fahrplan- und ITCS-Daten durchgängig zu versorgen.

Zur Betriebssteuerung und -überwachung des Busbetriebs und zur Information der Fahrgäste muss der Betreiber eine während der gesamten Bedienungszeiten (siehe II.5.1) besetzte Verkehrsleitstelle, von der aus sämtliche Maßnahmen zur Sicherstellung eines reibungslosen Betriebsablaufs gesteuert und überwacht werden, betreiben. Die Aufgabenträgerin hat Interesse daran, dass die Verkehrsleitstelle in der Beuerner Straße durch den Betreiber genutzt wird.

Die Verkehrsleitstelle muss insbesondere folgende Funktionen sicherstellen:

- Steuerung und Überwachung Busbetrieb,
- Koordination und Einsatzleitung.

Die Sicherstellung der einzelnen Funktionen der Verkehrsleitstelle hat so zu erfolgen, dass jederzeit ein sicherer und ordnungsgemäßer Betrieb gewährleistet ist und Betriebsstörungen zügig beseitigt werden können.

Der Betreiber hat zur Sicherstellung einer jederzeitigen Kommunikation zwischen der Verkehrsleitstelle und den Fahrzeugen ein digitales Sprechfunksystem zu betreiben.

Der Betreiber fördert die Sicherheit in den Fahrzeugen durch Anlagen zur Videoüberwachung und einer bedarfsgerechten Präsenz von Servicepersonal des Betreibers bzw. von Personal eines Sicherheitsdienstes.

Die Busse sind kameraüberwacht.

Im Störfall informiert der Betreiber zeitnah die Fahrgäste über den Vorfall bzw., soweit bekannt und technisch möglich, über Grund und Dauer der Störung sowie alternative Fahrmöglichkeiten.

### **III.7 Anforderungen an das Fahrpersonal**

Das vom Betreiber einzusetzende Fahrpersonal im Busbereich muss als Grundvoraussetzung über die Qualifikation nach Berufskraftfahrer-Qualifikations-Gesetz (BKrFQG) und über die Ausbildung nach der Fahrerlaubnisverordnung für die Führerschein-Klasse „D“ verfügen und in der Lage sein, den tarifgerechten Verkauf von Fahrausweisen durchzuführen.

Das Fahrpersonal muss über eine fachliche Grundqualifikation und Weiterbildung gemäß EU-Richtlinie 2003/59 verfügen.

Das gesamte Fahrpersonal (zu diesem gehört auch das Sicherheits- und Servicepersonal an den Haltestellen) muss an regelmäßigen Weiterbildungsmaßnahmen teilnehmen, z. B. zum Tarifsysteem, zur Verbesserung der Sozialkompetenzen, zum Verhalten in Notfallsituationen und zur Ressourcenschonung.

Das gesamte Fahrpersonal hat sich durch Hilfsbereitschaft, Umsichtigkeit gegenüber Fahrgästen, freundliches, höfliches und respektvolles Auftreten auszuzeichnen, ist für den Kunden ansprechbar und geht in Eigeninitiative auf den Kunden zu (z. B. Begrüßung und Verabschiedung, Blickkontakt etc.).

Das Fahrpersonal muss in der Lage sein, sich anhand sicherer deutscher Sprachkenntnisse spontan, flüssig und verständlich auszudrücken, eine eindeutige betriebsinterne Kommunikation z. B. mit der Leitstelle zu gewährleisten und den Fahrgästen korrekt und verständlich Auskünfte zu Fahrplan, Tarif, Linienführung, Anschlussverbindungen, Beförderungsbedingungen und Umgebung (Ortskenntnisse) zu erteilen. Es ist hilfsbereit und zeigt situationsabhängiges, eigenverantwortliches Verhalten zum Nutzen der Kunden.

Durch regelmäßige Weiterbildungsmaßnahmen ist sicherzustellen, dass jeder Busfahrer folgende Anforderungen erfüllen kann:

a) Fahrzeugbedienung

- Kenntnis der Bedienelemente in den Fahrzeugen,
- Kenntnis über Funktion, Bedienung und Örtlichkeit von Sicherheitseinrichtungen,
- Kenntnis über Anzeigen im Display,
- Kenntnis über die Vorschriften zu den Lenk- & Ruhezeiten.

b) Störungsmanagement

- Einhaltung der gesetzlichen Unfallverhütungsvorschriften,
- Richtiges Verhalten bei Unfällen,
- Verhalten im Brandfall bzw. bei Rauchentwicklung am und im Fahrzeug,
- Verhalten bei Gasunfällen bzw. Gasalarm im Betriebshof.

c) Durchführung des Linien- und Sonderverkehrs (z.B. Großveranstaltungen)

- Beherrschen aller eingesetzten Wagentypen,
- Bedienen der installierten Bordinstrumente (Fahrscheindrucker, Funk),
- Kenntnis über Linienverlauf und Haltestellen im Einsatzgebiet,
- Kenntnis über Fahrzeiten und Anschlussbeziehungen,
- Information von Fahrgästen (Haltestellenansage etc.),
- Wirtschaftliches, umweltgerechtes und vorausschauendes Fahren,
- Überwachen des Fahrgastwechsels,
- Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften (StVO, SGB IX, UVV, BOKraft etc.),
- Einhaltung der Dienstvorschriften (Dienstanweisungen),
- Einhaltung der Vorgaben zur Durchführung des Linienverkehrs (KVV).

d) Kundendienstliche Aufgaben

- Information bei Störungen und Unregelmäßigkeiten,
- Tarif- & Wegstreckenauskünfte,
- Hilfe für und Unterstützung von mobilitätseingeschränkten Personen,
- Respektvoller und höflicher Umgang mit Kunden, den Vertretern der Aufgabenträgerin und Kollegen,
- Angepasste, angenehme Fahrweise,
- Annahme von Beschwerden,
- Konflikte erkennen und geeignete Maßnahmen treffen.

e) Fahrscheinkontrollen

- Sichtprüfung der vorgezeigten Fahrausweise,
- Maßnahmen bei Beanstandung von Fahrausweisen einleiten.

f) Fahrscheinverkäufe

- Ausgabe der Fahrscheine,
- Abwicklung des Barverkehrs,
- Kenntnis über Gültigkeitsbedingungen der Fahrkarten (Raum/Zeit),
- Verantwortung für Fahrgeldeinnahmen.

g) Kommunikationen mit Leitstelle und Betriebsdienst

- Beherrschen der Funkanlage (Funkdisziplin),
- Durchführung von Anweisungen über Funk,
- Informationsweitergabe über Besonderheiten,
- Hilfeleistung über Funk (z. B. Rettungskräfte),
- Umgang mit Extremwetterereignissen und fahrgastgefährdenden Sonderereignissen.

Das eingesetzte Fahrpersonal hat bei der Ausübung des Dienstes Dienstkleidung zu tragen. Jede Mitarbeiterin/jeder Mitarbeiter in Dienstkleidung hat auf ein gepflegtes äußeres Erscheinungsbild und tadelloses Verhalten zu achten.

Die materielle Ausstattung des Personals muss sicherstellen, dass die betrieblichen und die Fahrgastbetreuungsaufgaben in vollem Umfang jederzeit gewährleistet sind.

Das eigene Fahrpersonal ist arbeitsrechtlich und arbeitsmedizinisch vom Betreiber zu betreuen.

### **III.8 Anforderungen an Marketing und Vertrieb**

#### **III.8.1 Kundenservice**

Für die Kundenbetreuung ist gut ausgebildetes und freundliches Personal mit hoher Beratungs- und Kommunikationskompetenz einzusetzen. Die Beschäftigten müssen über sehr gute Deutschkenntnisse verfügen und in der Lage sein, sich spontan, flüssig und verständlich auszudrücken, um auch bei komplexeren Sachverhalten angemessen reagieren zu können. Sie können umfassende und kompetente Auskünfte zu Tarif, Fahrplan und den Beförderungsbedingungen geben. Zudem müssen auch Kenntnisse über betriebliche Besonderheiten (z. B. Veranstaltungsverkehre, Störungsmanagement, Notfallpläne) vorhanden sein.

Das zentrale Kundenzentrum muss von Montag bis Donnerstag von 08.30 Uhr bis 16.30 Uhr und freitags von 08.30 Uhr bis 14.00 Uhr geöffnet sein. Samstags und sonntags kann das Kundenzentrum geschlossen bleiben. In begründeten Fällen sind in Abstimmung mit der Aufgabenträgerin bei geändertem Nachfrageverhalten Abweichungen und/oder Sonderöffnungszeiten möglich.

Zum Leistungsportfolio des Kundenzentrums zählen:

- Verkauf des kompletten KVV-Fahrausweissortimentes,
- Mobilitätsberatung,

- Vertragskundengeschäft (Abonnements inklusive Firmenabonnements),
- Bearbeitung von Beanstandungsfällen (z. B. erhöhtes Beförderungsentgelt),
- Reklamations- und Beschwerdeannahme,
- Ansprechstelle für Fundgegenstände an Haltestellen und in Bahnen sowie Bussen,
- Anlaufstelle für verlorene Gegenstände an Haltestellen und in Bahnen sowie Bussen.

Die vorgesehenen Wartezeiten sollen eine zumutbare Länge (in der Regel maximal 10 Minuten) nicht überschreiten.

Es wird garantiert, dass Fundsachen montags bis freitags an einer zentralen Fundstelle abgeholt werden können.

Der Betreiber führt in jedem Schuljahr für die ersten und fünften Klassen der Schulen im Bedienungsgebiet ein spezielles Training „Sicherer Schulbus“ durch.

Der Betreiber führt regelmäßige öffentliche Mobilitätstrainings speziell für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste – insbesondere mit Rollstuhl und Rollator – durch.

### **III.8.2 Fahrgeldmanagement**

Der Betreiber hat den Verkauf durch einen optimierten, strategischen Vertriebswegemix unter Berücksichtigung von wirtschaftlichen, regionalen und kundenorientierten Kriterien sicherzustellen. Der Betreiber hat dabei für alle Vertriebswege und -systeme die Infrastruktur, Wartung und Weiterentwicklung zu gewährleisten. Der Verkauf von Fahrkarten zu allen Städten und Gemeinden im KVV-Verbundgebiet erfolgt in den Bussen über Fahrer und über stationäre Fahrausweisautomaten an den Haltestellen; vom KVV geänderte Vertriebswege sind umzusetzen. Digitale Vertriebskanäle sind zu unterstützen und auszubauen.

Der Betreiber gewährleistet die jederzeitige Einhaltung des Fahrscheinverkaufs in den eigenen Betriebsmitteln und in den Fahrzeugen eingesetzter Mietbusunternehmer nach den oben genannten Standards. Darüber hinaus müssen ein manipulationssicherer Verkauf und eine revisionssichere Abrechnung aller Fahrgeldeinnahmen von den verwendeten Verkaufssystemen und dem Abrechnungssystem des Betreibers sichergestellt werden.

An stark frequentierten Haltestellen sind Fahrscheinautomaten zu betreiben. Informationen zu den bestehenden Vorgaben der Aufgabenträgerin erhalten Sie unter: Stadt Baden-Baden (E-Mail-Adresse: [dezernat2@baden-baden.de](mailto:dezernat2@baden-baden.de); Telefon: 07221/93-2021; Postanschrift: Stadt Baden-Baden, Marktplatz 2, 76530 Baden-Baden).

Zur Verbesserung der Zugänglichkeit zum multimodalen Verkehrsangebot ist die Entwicklung des elektronischen Ticketings zu unterstützen. In diesem Zusammenhang wirkt der Betreiber am Ausbau des Vertriebs mit.

Der Betreiber hat App-Angebote zu fördern.

Das Cash Management hat durch den Betreiber zu erfolgen, Dritte dürfen nicht beauftragt werden.

### **III.8.3 Einnahmesicherung**

Fahrscheinprüfungen werden von dem Betreiber mit eigenem Kontrollpersonal durchgeführt. Jährlich müssen mindestens 0,5% der Busfahrgäste geprüft werden. Über das Ergebnis der Prüfung zur Einnahmesicherung wird dem KVV jährlich ein Bericht vorgelegt. Es ist sicherzustellen, dass die Beanstandungsquote pro Jahr nicht über 2,5 % der kontrollierten Fahrgäste liegt.

### **III.9 Anforderungen an die Nachhaltigkeit**

Für den Fahrzeugeinsatz durch den Betreiber gilt, dass die Energie für den Antrieb der Fahrzeuge in hohem Maße die Ziele des Umwelt-, Klima- und Gesundheitsschutzes zu berücksichtigen hat.

Neufahrzeuge sind ausschließlich mit vollelektrischem Antrieb zu beschaffen.

### **III.10 Anforderungen an Betrieb und Unterhalt der Infrastruktur**

Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird nach folgenden Maßgaben den Betreiber zum Betrieb und zur Instandhaltung der Businfrastruktur verpflichtet.

Zur Businfrastruktur gehören insbesondere folgende Anlagen bzw. Einrichtungen:

- Einrichtungen der 381 Haltestellen wie z. B. Informationsvitrinen,
- Die Verkehrsleitstelle,
- 1 Schrankenanlage,
- 32 Anlagen zur LSA-Beeinflussung,
- 2 Betriebshöfe mit dazugehörigen Sozial- und Pausenräumen,
- Die Werkstätten zur Instandhaltung der Busse,
- 2 Tankstellen (Diesel; zukünftig ggf. für alternative Kraftstoffe),
- Ladestationen für Elektrofahrzeuge (zu Beginn der Laufzeit 17 Stationen),
- Nachrichtentechnische Anlagen:
  - IT-Netzwerke,
  - ITCS (Betriebsleitsystem für Bus),
  - Funk,
  - Notruf,
  - Dynamische Fahrgastinformation (14 Anzeiger optisch und akustisch),
- 5 Sozialräume für Betriebspersonal an Endstationen (Toiletten und Pausenräume).

Im Falle einer eigenwirtschaftlichen Antragstellung muss der eigenwirtschaftliche Betreiber für die Nutzung der Bus-Infrastruktur mit dem jeweiligen Eigentümer und/oder Betreiber der Infrastruktur eine Nutzungsvereinbarung abschließen und hat jeweils für die Infrastrukturnutzung ein marktübliches Entgelt zu entrichten. Die für den Betrieb der Busverkehre erforderliche Infrastruktur ist im Eigentum der SWBAD. Mit der SWBAD ist folglich eine Nutzungsvereinbarung über die Infrastrukturnutzung abzuschließen.

Informationen zu Nutzungsvereinbarungen und zu Nutzungsentgelten sind bei den zuständigen Stellen erhältlich. Ansprechpartner sind die Stadtwerke Baden-Baden (E-Mail-Adresse: [gf@swbad.de](mailto:gf@swbad.de); Telefon: 07221/277-302; Postanschrift: Stadtwerke Baden-Baden, Waldseestraße 24, 76530 Baden-Baden).

### **III.11 Sozialstandards und Tariftreue**

Der Betreiber hat die Anforderungen nach dem Landestariftreue- und Mindestlohngesetz Baden-Württemberg (LTMG) einzuhalten. Der Betreiber wird sich vor der Erteilung des Auftrags schriftlich verpflichten, seinen Beschäftigten bei der Ausführung der Leistung ein Entgelt zu zahlen, das insgesamt mindestens dem in Baden-Württemberg für diese Leistung in einem der einschlägigen und repräsentativen mit einer tariffähigen Gewerkschaft vereinbarten Tarifverträge vorgesehenen Entgelt nach den tarifvertraglich festgelegten Modalitäten, einschließlich der Aufwendungen für die Altersversorgung, entspricht.

Der Betreiber wird sich vor der Erteilung des Auftrags außerdem schriftlich verpflichten, während der Ausführung der Leistung eintretende tarifvertragliche Änderungen des Entgelts nachzuvollziehen. Die für Nahverkehrsbetriebe repräsentativen Tarifverträge im ÖPNV sind derzeit der „BzTV-N BW“ und der „WBO-Tarifvertrag“ (vgl. Tarifvertragliche Regelungen im Bereich des öffentlichen Personenverkehrs auf der Straße - Regierungspräsidien Baden-Württemberg unter: <https://rp.baden-wuerttemberg.de/themen/wirtschaft/tariftreue/seiten/tarifvertraege-strasse/>). Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird den Betreiber dazu verpflichten, bei seinem Personal den BzTV-N BW zur Anwendung zu bringen.

Der Betreiber wird sich darüber hinaus vor der Auftragserteilung schriftlich verpflichten, seinen unter das Mindestlohngesetz (MiLoG) in der jeweils geltenden Fassung fallenden Beschäftigten bei der Ausführung der Leistung ein Entgelt zu zahlen, das mindestens den Vorgaben des Mindestlohngesetzes und der gemäß § 1 Abs. 2 Satz 2 MiLoG erlassenen Rechtsverordnung in ihrer jeweils geltenden Fassung entspricht. Das gilt nicht, wenn Tariftreue gefordert werden kann und die danach maßgebliche Regelung für die Beschäftigten günstiger ist. Das gilt ferner auch nicht für die Leistungserbringung durch Auszubildende und für die Vergabe von Aufträgen an anerkannte Werkstätten für behinderte Menschen und anerkannte Blindenwerkstätten (vgl. § 4 Sätze 2 und 3 LTMG).

Für den Fall der Ausführung vertraglich übernommener Leistungen durch Nachunternehmer hat sich der Betreiber zu verpflichten, die Erfüllung der Verpflichtungen nach den §§ 3 und 4 LTMG durch die Nachunternehmer sicherzustellen (vgl. § 6 Abs. 2 LTMG) und der Stadt Baden-Baden Tariftreue- und Mindestentgelterklärungen der Nachunternehmer vorzulegen. Gleiches gilt, wenn der Betreiber oder ein beauftragtes Nachunternehmen zur Ausführung des Auftrags Arbeitskräfte eines Verleihunternehmens einsetzt. Das gilt entsprechend für alle weiteren Nachunternehmer und Verleihunternehmen der vom Betreiber eingeschalteten Nachunternehmer.

Soweit rechtlich zulässig, ist der Betreiber verpflichtet, die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die beim bisherigen Betreiber für die Erbringung dieser Verkehrsleistung beschäftigt waren, zu übernehmen und ihnen die Rechte zu gewähren, auf die sie Anspruch hätten, wenn ein Übergang nach § 613a BGB erfolgt wäre. Der bisherige Betreiber ist nach Aufforderung durch die Stadt Baden-Baden verpflichtet, alle hierzu erforderlichen Angaben zu machen.

Darüber hinaus hat der Betreiber folgende Sozialstandards einzuhalten:

- Bildung einer Vertretung der Arbeitnehmer.
- Tarifvertragliche Sicherstellung einer zusätzlichen Altersversorgung der Beschäftigten im öffentlichen Dienst.
- Anwendung des Tarifvertrags zur Bewältigung des demografischen Wandels im Nahverkehr (TV Demografie Nahverkehr).

- Der Betreiber hat die eigene Fahrschule zur Ausbildung der Fahrerlaubnisklassen sowie Weiterbildung nach Berufskraftfahrer-Qualifikations-Gesetz mindestens im bisherigen Umfang zu betreiben.
- Der Betreiber führt als anerkannter Ausbildungsbetrieb mindestens die Ausbildungen in den Berufsbildern Fachkraft im Fahrbetrieb („FiF“) und Berufskraftfahrer durch.
- Soweit rechtlich zulässig, ist der Betreiber verpflichtet, die Altersversorgung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des bisherigen Betreibers sicherzustellen.
- Der Betreiber wird verpflichtet, für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Fahrdienst eine betriebliche psychologische Erstbetreuung durch eigenes speziell dafür geschultes Personal sicherzustellen.
- An den Einsatzstellen sowie in der Innenstadt sind geeignete Sozialräume für das Fahrpersonal bereitzustellen.
- An Linienendpunkten sind Toiletten bereitzustellen.
- Am Betriebsstandort Baden-Baden ist eine Kantine zu betreiben.
- Der Betreiber hat den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einen Fahrtkostenzuschuss bei der Benutzung öffentlicher Verkehrsmittel zu gewähren.
- Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sind Angebote zum Leasing von Fahrrädern sowie Vorschüsse zur Beschaffung von Fahrrädern zu gewähren.

#### IV.

#### **Einhaltung des KVV-Verbundtarifs und Abschluss KVV-Kooperationsvertrag**

Der künftige Betreiber hat den jeweils gültigen Tarif der Karlsruher Verkehrsverbund GmbH (KVV) – bestehend aus den Gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des KVV in ihrer jeweils gültigen Fassung, der KVV-Tarifdatenbank mit den darin enthaltenen Sonderregelungen – auf den bedienten Linien anzuwenden (KVV-Verbundtarif). Teil des KVV-Verbundtarifs ist u.a. auch das Deutschlandticket. Der Betreiber hat das Deutschlandticket und etwaige Nachfolgeregelungen, die Teil des KVV-Verbundtarifs sind oder werden, nebst den dazugehörigen Umsetzungsregelungen einzuhalten und zur Anwendung zu bringen. Der künftige öffentliche Dienstleistungsauftrag wird für die Festsetzung entsprechender Höchsttarife als gemeinwirtschaftliche Verpflichtung Ausgleichsmechanismen vorsehen.

Der Betreiber muss einen Kooperationsvertrag mit dem KVV abschließen. Darin wird insbesondere die ausschließliche Beförderung der Fahrgäste zu den jeweils gültigen Tarif- und Beförderungsbestimmungen des KVV geregelt. Ein Musterkooperationsvertrag kann bei der KVV-Geschäftsstelle (E-Mail-Adresse: [gl-buero@kvv.karlsruhe.de](mailto:gl-buero@kvv.karlsruhe.de); Tel.: +49(721)6107-5005; Postadresse: Karlsruher Verkehrsverbund GmbH (KVV), Postfach 1140, D-76001 Karlsruhe) angefordert werden.

Der Betreiber übernimmt die Abrechnung und Koordination der durchgeführten Fahrausweisverkäufe, die Kontrolle aller Fahrgeldeinnahmen und die Meldung an den KVV. Für die Meldung der monatlichen Verkaufseinnahmen sind die im Kooperationsvertrag vereinbarten Regelungen mit einer im Vorfeld durchzuführenden Plausibilitäts- und Ordnungsmäßigkeitsprüfung einzuhalten.

Verkehrserhebungen der Verbundgesellschaft an Haltestellen und in den Fahrzeugen werden vom Betreiber sowie dessen Auftragsunternehmen unterstützt. Erhebungspersonal mit gültigem Zählerausweis wird dabei unentgeltlich befördert. Bei der Erhebungsplanung unterstützt das Unternehmen die Verbundgesellschaft bei Bedarf durch Offenlegung betrieblicher Daten und Besonderheiten.

Zur Gewährleistung einer widerspruchsfreien Kundenansprache arbeiten die Verkehrsunternehmen und der KVV im Bereich Öffentlichkeitsarbeit zusammen, soweit es auch in die Zuständigkeit des KVV fällt.

Diese Zusammenarbeit beinhaltet u. a.:

- Gemeinsame Vermarktungs-Kampagnen von Verbundgesellschaft und Verkehrsunternehmen,
- Die Auslage von Druckerzeugnissen der Verbundgesellschaft in Verkaufsstellen,
- Der Aushang und die Auslage von Druckerzeugnissen der Verbundgesellschaft in Fahrzeugen,
- Das Anbringen von Plakaten/Aufklebern der Verbundgesellschaft in Fahrzeugen,
- Das Anbringen von Plakaten/Aufklebern der Verbundgesellschaft an Haltestellen,
- Die Verlinkung und Betreuung von Webinhalten,
- Gemeinsame Pressemitteilungen,
- Ein koordiniertes Vorgehen bei lokalen Maßnahmen, wie z.B. bei Streckeneröffnungen oder einem veränderten Verkehrsangebot.

Verbundangelegenheiten sind mit dem KVV abzustimmen, soweit entsprechende Regelungen bestehen.

## V. **Änderungen während der Laufzeit**

Der beabsichtigte öffentliche Dienstleistungsauftrag wird, um während der Laufzeit auf sich ändernde Rahmenbedingungen reagieren zu können, Regelungen beinhalten, wonach das Verkehrsangebot in Abhängigkeit vom Nahverkehrsplan, von sich verändernden Verkehrsbedürfnissen, von Kundenanforderungen, von strukturellen Rahmenbedingungen oder von ordnungspolitischen Vorgaben sowie zur Erreichung der Klimaziele anzupassen ist.

Änderungen können sich hinsichtlich des Inhalts sowie des Umfangs des Verkehrsangebots, der definierten Qualität und der sonstigen Bedienungsstandards ergeben und sich sowohl auf den Bestand und den Verlauf der Linien als auch hinsichtlich des Fahrplan- und Tarifangebots für diese Linien auswirken. Neben der Verlängerung bestehender oder der Einführung neuer Buslinien sind diesbezüglich auch Taktverdichtungen auf vorhandenen Buslinien möglich. In Abstimmung mit der Stadt Baden-Baden ist auch eine Reduzierung der Busverkehrsleistungen, welche vollumfänglich oder teilweise durch andere Verkehrsangebote ersetzt werden, möglich.

Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird außerdem die Möglichkeit einräumen, abweichende technische Lösungen und Antriebstechniken zum Einsatz zu bringen, wenn diese mindestens die Anforderungen bzw. die sonstigen Bedienungsvorgaben erfüllen und diese im Einvernehmen mit der Aufgabenträgerin stehen.

Diejenigen Änderungen, die zum Zeitpunkt der Vorinformation entweder schon feststehen oder sich in Planung befinden, ergeben sich aus Ziff. II.1. Sie sind in den angegebenen Leistungsmengen noch nicht enthalten und kommen im Fall ihrer Umsetzung noch hinzu.