

Ergänzendes Dokument

mit zusätzlichen Angaben im Rahmen der Vorinformation zum beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag der Stadt Pforzheim über Verkehrsleistungen im Linienbündel „Stadtverkehr Pforzheim“ (Interimsvergabe)

Die Stadt Pforzheim beabsichtigt mit Betriebsbeginn zum 14.12.2026 die wettbewerbliche Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags von öffentlichen Personenverkehrsdiesten im Linienbündel „Stadtverkehr Pforzheim“ vorzunehmen.

Die Vorinformation definiert die mit dem beabsichtigten Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt, Barrierefreiheit und sonstige Standards (§ 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG) und verweist hierfür auf das vorliegende ergänzende Dokument mit zusätzlichen Angaben¹.

Dieses ergänzende Dokument enthält somit wesentliche Anforderungen im Sinne von § 13 Abs. 2a Sätze 3 – 5 PBefG.

¹ Gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG können die Anforderungen auch in öffentlich zugänglichen Dokumenten enthalten sein, auf die durch die Vorinformation bzw. dieses ergänzende Dokument verwiesen wird

Teil A - Fahrplanangebot

1.1 Umfasste Linien und Verkehrsangebote

Die folgenden Linien sind von der Interimsvergabe des **Stadtverkehr Pforzheim** umfasst:

- Linie 1: Arlinger – Leopoldplatz – Enzauenpark – Eutingen
- Linie 2: Redtenbacherstraße – ZOB/Hbf – Sonnenhof
- Linie 3: Buchbusch – Leopoldstraße – Dillweißenstein
- Linie 4: ZOB/Hbf – Würm – Huchenfeld
- Linie 5: Hängsteig - ZOB/Hbf – Hochschule/Wildpark – Seehaus
- Linie 6: Wilferdinger Höhe – ZOB/Hbf – Haidach
- Linie 7: (Am Hachel -) Hauptgüterbahnhof – ZOB/Hbf – Rodrücken
- Linie 9: (Birkenfeld -) Äußerer Arlinger – Leopoldplatz – Mäuerach (- Eutingen)
- Linie 9R/9RT: Rufbus Eutingen – Mäuerach (9R); Ruftaxi Pforzheim – Birkenfeld (9RT)
- Linie 10: Oberes Enztal – Brötzingen – ZOB/Hbf
- Linie 11: Rodrücken – Brötzingen – Wilferdinger Höhe
- Linie 16: ZOB / Hbf – Haidachturm – Altgefäß
- Linie 17: Heim am Hachel – ZOB/Hbf – Leopoldplatz - Weiherberg
- Linie 41: ZOB/Hbf – Würm
- Linie 42: ZOB/Hbf – Huchenfeld - Hohenwart
- Linie 43 Pforzheim Hbf– Büchenbronn
- Linie 741: Pforzheim - Neuhausen - Hamberg
- Linie 742: Pforzheim - Hamberg – Neuhausen
- Frühwagen (Linie 20): Sonnenberg – Dillweißenstein Ludwigsplatz – ZOB / Hbf – Bahnhof Brötzingen

Die Interimsvergabe des Stadtverkehrs Pforzheim umfasst zudem an Schultagen als zusätzliches Fahrtenangebot Einsatzwagen, die auf die Bedürfnisse der Schulstandorte und der Schülerbeförderung zugeschnitten sind (siehe **Modul E-Wg**).

Sämtliche bis hierhin aufgelistete Leistungen sollen in einem gemeinsamen Los vergeben werden.

Die Leistungen des **PforzheimShuttles** hingegen, einem fahrplanlosen On-Demand-Verkehr i.S.d. § 44 PBefG zwischen der Nordstadt und der Innenstadt, werden in einem bereits begonnenen separaten Vergabeverfahren vergeben.

1.2 Abweichungen an Weihnachten und Neujahr

An Heilig Abend, am ersten Weihnachtsfeiertag, sowie in den Nächten von Silvester auf Neujahr gelten die im folgenden beschriebenen Fahrplan-Abweichungen.

1.2.1 Heilig Abend und Erster Weihnachtsfeiertag

An Heilig Abend und Silvester gilt, sofern Heilig Abend und Silvester auf einen Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag oder Freitag fallen, der Samstagsfahrplan. Nach 20.00 Uhr werden an Heilig Abend keine Abfahrten mehr angeboten. Stadttauswärts verkehrende Fahrten werden, wenn sie die 20-Uhr-Grenze überschreiten, noch bis zur Endstelle durchgeführt,

stadteinwärts fahrende Fahrten enden bei Überschreiten der 20-Uhr-Grenze am ZOB/BHF bzw. Leopoldplatz.

Am 25. Dezember (1. Weihnachtsfeiertag) wird der Verkehr erst gegen 8 Uhr aufgenommen. Fahrten, die vor 7:45 beginnen werden an diesen Tagen mit Ausnahme des Frühkurses auf der Linie 20, der auch an diesen Tagen ohne Einschränkung verkehrt, nicht angeboten.

1.2.2 Silvester und Neujahr

Am 31. Dezember (Silvester) wird auf den Linien 1, 2, 3, 4 und 6 der Betrieb bis ca. 5:00 morgens am Neujahrstag (1. Januar) im Stundentakt fortgesetzt.

- Im Falle der Linie 1 wird in Eutingen dabei ausschließlich der Streckenast zur Gartenstadt bedient (keine Bedienung des Wohngebietes Nägelishälden).
- Im Falle der Linie 3 beschränkt sich die Bedienung auf den Streckenabschnitt Wartberg – ZOB/HBF – Dillweißenstein Bahnhof.
- Im Falle der Linie 4 erfolgt eine Verlängerung der Linie bis Hohenwart Ortsmitte, die stadtauswärts über die Haltestellen Huchenfeld Sonnenhalde, Zum Nagoldblick, Rathaus, St-Hubertus-Straße und Im Blumengarten geführt wird. Die Rückfahrten ab Hohenwart, in dem auch stets die Haltestelle Forum bedient wird, werden stadteinwärts hingegen ab Huchenfeld Rathaus über das Haus der Vereine und das Oberdorf unter Auslassung von Würm zügig nach Pforzheim zurückgeführt. Alle Fahrten des Silvesterverkehrs auf der Linie 4 beginnen und enden abweichend an der Leopoldstraße statt am HBF/ZOB.
- Im Falle der Linie 6 wird der Betrieb in der Silvesternacht nur zwischen Elbinger Straße und der Haltestelle Wilhelm-Becker-Straße in der beschriebenen Weise in die Neujahrsnacht hinein fortgesetzt. Die Haltestellen Am Enzenloch, Fachmarktzentrum, Straßenmeisterei, Göppinger Straße und Offenburger Straße werden nicht bedient. Im Bereich Buckenberg / Haidach erfolgt die Bedienung abweichend vom normalen Linienweg in einer Schleifenfahrt, die stadtauswärts ab Wurmberger Straße über die Tiergartenstraße, den Haidachturm und die Tilsiter Straße zur Haltestelle Elbinger Straße und anschließend stadteinwärts über die Haidachstraße und die Breslauer Straße wieder auf die Wurmberger Straße zurückgeführt wird.

Am 1. Januar (Neujahr), wird der Verkehr dann erst wieder gegen 8 Uhr aufgenommen. Fahrten, die vor 7:45 beginnen werden an diesen Tagen mit Ausnahme des Frühkurses auf der Linie 20, der auch an diesen Tagen ohne Einschränkung verkehrt, nicht angeboten.

1.3 Mindestfahrplanangebot

Zur Vergabe kommt ein Angebot, das bezüglich Fahrtenumfang dem Status-quo-Fahrplan 2025 entspricht. Als Mindestfahrplanangebot im Sinne von § 13 Abs. 2a PBefG gilt somit der sich aus den Status-quo-Fahrplänen ergebende Leistungsumfang. Das Mindestfahrplanangebot ist ausschlaggebend für die Genehmigungsfähigkeit eigenwirtschaftlicher Anträge und darf nicht unterschritten werden. Eine Unterschreitung führt nach Maßgabe von § 13 Abs. 2a PBefG zur Ablehnung eigenwirtschaftlicher Anträge.

Mit zum Mindestfahrplanangebot, das nicht unterschritten werden darf, gehören auch die ergänzenden zusätzlichen Einsatzwagenfahrten gemäß beiliegendem **Modul E-Wg** und das abweichende Fahrtenangebot an Weihnachten und Neujahr gemäß voranstehendem Kapitel 1.2.

1.4 Kapazitätsanforderungen beim Fahrzeugeinsatz

Der Betreiber gewährleistet einen der Nachfrage entsprechenden tageszeitabhängigen Einsatz von Kapazitäten unter Beachtung der Mindestvorgaben insbesondere bezüglich des Einsatzes von Gelenkbussen in **Modul KAPA**.

Teil B - Tarifanwendung

- (1) Im Stadtverkehr Pforzheim wird derzeit der Gemeinschaftstarif des Verkehrsverbundes Pforzheim-Enzkreis (VPE) angewendet. Im Zuge der vom Land angestrebten Vereinfachung der Tarifverbundlandschaft in Baden-Württemberg ist jedoch ein Beitritt der Stadt Pforzheim und des Enzkreises zum Karlsruher Verkehrsverbund zum 01.01.2026 beschlossen. Nach erfolgtem Beitritt wird zum Fahrplanwechsel im Dezember 2026 im Stadtverkehr Pforzheim der Gemeinschaftstarif des Karlsruher Verkehrsverbundes eingeführt (Tarifumstellung). Dazu wird vom Betreiber des Stadtlinienverkehrs ein Kooperationsvertrag mit der Karlsruher Verkehrsverbund GmbH abzuschließen sein.
- (2) Nähere Einzelheiten zur Anwendung des KVV-Tarifes sind in Modul KVV geregelt.
- (3) Für Verbundgrenzen-überschreitende Fahrten innerhalb von Baden-Württemberg gilt der bwtarif (vgl. **Modul BWT**), dessen Fahrscheine im Stadtverkehr anzuerkennen sind.

Teil C - Qualitätsstandards

1 Fahrzeuge

1.1 Anforderungen an die Fahrzeuge

Die im Stadtverkehr Pforzheim bestehenden Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge sind in Modul FZG geregelt und verbindlich einzuhalten. Dabei wird zwischen den folgenden Fahrzeugkategorien unterschieden:

Basisbusse = Busse für den Regelbetrieb

Ergänzungsbusse = Busse für den ausnahmsweisen oder zeitlich begrenzten Einsatz:

1. reguläre **Betriebsreserve** für den vorübergehenden Ersatz beim Ausfall von Basis-Bussen;

2. **Verstärkerbusse**, die ausschließlich auf Linien bzw. Fahrten zur Schülerbeförderung (Bedienung nur an Schultagen) und/oder Fahrten gem. Modul E-Wg eingesetzt werden;

3. zusätzliche Busse, die in Sondersituationen – z.B. Veranstaltungen – punktuell eingesetzt werden

PKW = Personenkraftwagen, die zur Personenbeförderung auf Anruf-Linien-Taxi-Fahrten eingesetzt werden.

1.2 Anforderungen an den Betrieb der Fahrzeuge

- (1) Der Betreiber stellt sicher, dass die von ihm eingesetzten Fahrzeuge stets in einem **verkehrs- und betriebssicheren Zustand** gehalten werden. Ihm allein obliegt die Einhaltung sämtlicher diesbezüglicher Rechtsvorschriften. Er trägt die Verantwortung dafür, dass die Fahrzeuge außerhalb der Einsatzzeiten vorschriftsmäßig und sicher abgestellt sind.
- (2) Der Betreiber stellt sicher, dass die von ihm eingesetzten Fahrzeuge stets in einem **sauberen und gepflegten Zustand** gehalten werden. Sie sind mindestens alle drei Tage außen und mindestens einmal täglich innen zu reinigen. (Unterhaltsreinigung: kehren, ggfls. Feucht wischen, beseitigen größerer Verschmutzungen und von Aufklebern an Sitzen, Fenstern, Informationseinrichtungen, Wandverkleidungen Haltestangen und Tasten). Scheiben müssen gleichmäßig durchsichtig und frei von Vandalismusschäden (inkl. Zerkratzungen) sein. Sitze dürfen nicht zerrissen oder aufgeschlitzt sein. Vandalismusschäden sind zeitnah zu beseitigen. Fußboden, Seiten- und Stirnwände sowie Sitze müssen fleckenfrei und frei von klebrigen Rückständen und Schmierereien sein.
- (3) Der Betreiber ist verpflichtet, nach Weisung des Aufgabenträgers in angemessenem Umfang betriebliche Beschilderungen und Aushänge unentgeltlich in den Fahrzeugen in geeigneter Form anzubringen.

- (4) Der Betreiber gewährleistet, dass in jedem Bus während des Betriebes eine **Kommunikation** zwischen Fahrzeug/Fahrer und seiner **Leitstelle** über Betriebsfunk ohne die Nutzung von Mobilfunkgeräten über Freisprecheinrichtung direkt vom Fahrersitz aus möglich ist. Die Nutzung von Mobilfunkgeräten und Smartphones während der Fahrt und den Servicezeiten zu betrieblichen Zwecken ist nur in Ausnahmefällen zulässig, sofern das in Satz 1 beschriebene System nicht zur Verfügung steht. Es gelten die Bestimmungen aus § 23 Abs. 1a StVO.
- (5) Der Betreiber gewährleistet des Weiteren, dass von jedem Bus die zur Ansteuerung der Lichtsignalanlagen erforderliche Datenfunk-Kommunikation über Datentelegramme erfolgt und gewährleistet auch die dazu erforderliche GPS-Standortermittlung auf dem Fahrzeug. Näheres dazu ist dem **Modul LSA** zu entnehmen.

2 Haltestellen

- (1) Die Haltestellenmasten bzw. -stelen einschl. Fahrplankästen im Stadtgebiet sind Eigentum der Stadt Pforzheim. Die Haltestellenmasten bzw. -stelen bestehender Haltestellen werden dem Betreiber unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung gestellt.
- (2) Jede Haltestelle ist vom Betreiber mit einem aktuellen **Aushangfahrplan** (je Linie ein Aushang im Format DIN A4 hoch) zu versehen. Sofern ausreichend Platz vorhanden ist, kann der Betreiber auch die Informationsvitrinen in den Wartehallen nutzen. Bei einem Fahrplanwechsel müssen die neuen Aushänge am Tag des Fahrplanwechsels zum Betriebsstart vom Betreiber angebracht sein, sie dürfen nicht eher als am letzten Tag des alten Fahrplans getauscht werden.
- (3) Bei Fahrplanänderungen, die länger als 24 Stunden andauern, sind die Aushangfahrpläne auszutauschen oder um einen Hinweis zu ergänzen.
- (4) Bei Haltestellen mit Wartehalle sind vom Betreiber in den Informationsvitrinen ein aktueller Liniennetzplan der Stadtlinien, ein Tarifzonenplan und eine aktuelle Tarifübersicht des Verbundes zum **Aushang** zu bringen. Ebenso hängt der Betreiber nach vorheriger Abstimmung mit der Stadt kostenfrei Informationsmaterial in den Informationsvitrinen aus.
- (5) Der Betreiber hat alle Haltestellenmasten, -stelen und -schilder sowie die Fahrplankästen im Stadtgebiet in einem sauberen, einwandfreien und ansprechenden Zustand zu halten. **Schäden** an Haltestellenmasten, -stelen und -schildern sowie an Fahrplankästen an Mast bzw. Stele sind spätestens nach zwei Werktagen durch den Betreiber auf dessen eigene Kosten zu beseitigen. Schäden an Informationsvitrinen an den Wartehallen sind an die Stadt zu melden; diese Schäden behebt die Stadt.
- (6) Fehlende, beschädigte oder unleserlich gewordene Aushangfahrpläne bzw. Aushänge sind spätestens fünf Stunden nach Kenntniserlangung durch den Betreiber zu ersetzen bzw., wenn der Schaden nach 15 Uhr auftritt, bis zum nächsten Werktag um 10 Uhr; dies gilt auch für Pläne in Informationsvitrinen an den Wartehallen.
- (7) Der Betreiber hat ein **Dynamisches Fahrgastinformationssystem** (DFI) zu betreiben, mit dem er insbesondere über die nächsten Abfahrten – die Information muss

Linienummer, Fahrtziel und tatsächliche Abfahrtszeit minutengenau enthalten – und über Betriebsstörungen, Baustellen und Umleitungen sowie über aktuelle Besonderheiten im Stadtliniennetz informiert. Bei Übersichtsanzeigern am ZOB wird auch der Bussteig mit angezeigt.

- (8) Der Betreiber ist verpflichtet, den zuverlässigen Betrieb aller erforderlichen Komponenten des DFI-Systems (u. a. Server, Software, Funkausrüstungen, Anzeiger) zu gewährleisten. Der Betrieb umfasst insbesondere die Unterhaltung und Reparatur der Anlagen die Software-Wartung und das Installieren von Updates und Ähnlichem, die Bereithaltung der erforderlichen Schnittstellen, die Administration, Datenversorgung und Systempflege, die Dateneinspeisung für kurzfristige Fahrgastinformationen, die Elektronikversicherung für Hardware und Schadensregulierung, die Kommunikationsgebühren für die Einbindung der Anzeiger sowie die Kosten für die Stromversorgung. Der Betreiber ist verpflichtet, die DFI-Anlagen zweimal jährlich nach den Vorgaben des Herstellers zu reinigen.

Derzeit sind folgende Haltestellen mit DFI-Anzeigern ausgestattet:

- Zentraler Omnibusbahnhof HBF/ZOB (16 TFT-Anzeiger)
- Bahnhofstraße (1 LED-Anzeiger, 1 Outdoor-TFT-Monitor in Wartehalle)
- Leopoldplatz (7 LED-Anzeiger)
- Leopoldstraße (4 LED-Anzeiger)
- Waisenhausplatz (2 LED-Anzeiger)
- Marktplatz (1 TFT-Anzeiger)
- Pfälzerstraße (2 LED-Anzeiger)
- Zeppelinstraße (1 TFT-Anzeiger)
- Klinikum Pforzheim (1 TFT-Anzeiger)
- Hochschule/Wildpark (1 LED-Anzeiger, 1 Indoor-TFT-Monitor)
- Tannhoferweg (1 TFT-Anzeiger)
- Ludwigsplatz (1 TFT-Anzeiger)
- Büchenbronn Waagstraße (1 TFT-Anzeiger)
- Hohenwart Ortsmitte/Lädle (1 TFT-Anzeiger)
- Huchenfeld Rathaus (1 TFT-Anzeiger)
- Würm Ritterstraße (1 TFT-Anzeiger)
- Enzauenpark (1 TFT-Anzeiger)
- Marktplatz Brötzingen (2 LED-Anzeiger)

Alle Anzeiger befinden sich im Eigentum der Stadt Pforzheim. Diese werden dem Betreiber unentgeltlich zur Nutzung beigestellt. Mit der Stadt Pforzheim ist hierüber ein Überlassungs- und Nutzungsvertrag abzuschließen; die Verpflichtungen des Betreibers zum Betrieb der DFI bestehen unabhängig vom Zustandekommen eines solchen Vertrages.

Die Stadt behält sich vor, die Anzeiger während der Genehmigungslaufzeit auf eigene Kosten auszutauschen.

3 Fahrpersonal

- (1) Der Betreiber setzt nur ausgebildetes, kompetentes, freundliches und zuvorkommendes Fahrpersonal ein. Jeder Fahrer beherrscht die deutsche Sprache in Wort und Schrift. Der

Betreiber versichert überdies, dafür zu sorgen, dass sein Personal Verfügungen und Bekanntmachungen der Stadt Pforzheim und des Verbundes beachtet.

- (2) Zu den Pflichten des Fahrpersonals gehören eine angemessene Fahrweise, der Fahrausweisverkauf und die unverzügliche Meldung besonderer Vorkommnisse wie beispielsweise Unfälle, Betriebsstörungen oder gewaltsame Auseinandersetzungen an die eigene Leitstelle.
- (3) Das Fahrpersonal führt beim Einstieg der Fahrgäste an der ersten Tür Sichtkontrollen der Fahrausweise durch. Diese Vorgabe gilt solange und soweit der kontrollierte Vordereinstieg in den Gemeinsamen Beförderungsbedingungen des Verbunds festgelegt ist.
- (4) Der Fahrstil soll gekennzeichnet sein durch ruhiges Fahren, eine angemessene Geschwindigkeit in Kurven, sanftes Anfahren und Abbremsen an den Haltestellen; besonderes Augenmerk ist auf das passgenaue Anfahren der barrierefrei ausgebauten Haltestellen zu richten.
- (5) Das Fahrpersonal hat durch hohe Aufmerksamkeit und Hilfsbereitschaft für die Sicherheit im Fahrzeug und an den Haltestellen zu sorgen und bei Bedarf geeignete Maßnahmen zu ergreifen. Hilfebedürftigen Personen ist beim Ein- und Ausstieg Hilfe zu leisten.
- (6) An den Endhaltestellen wird herumliegender Grobmüll (wie bspw. herumliegende Zeitungen/Zeitschriften, Getränkedosen/-flaschen usw.) im Fahrzeug durch das Fahrpersonal eingesammelt und einer ordnungsgemäßen Entsorgung zugeführt bzw. bis dahin in einem geeignete Abfallbehältnis auf dem Bus verstaut. Bei ekelerregenden Verschmutzungen informiert das Fahrpersonal umgehend die Leitstelle, die veranlasst, dass das Fahrzeug getauscht oder vor Ort gereinigt wird.
- (7) Das Fahrpersonal ist in der Ortskenntnis, Linien und Streckenkenntnis und in der Kenntnis des jeweils geltenden Verbund-Tarifs inklusive der geltenden Beförderungsbedingungen besonders geschult. Weitere Schulungen erfolgen gemäß geltender gesetzlicher Vorgaben, insbesondere des Berufskraftfahrerqualifikationsgesetzes.
- (8) Das Fahrpersonal im Einsatz trägt eine einheitliche Dienstkleidung. Ausgenommen ist das Fahrpersonal im Einsatz auf Ergänzungsbussen.
- (9) In den Fahrzeugen gilt absolutes Rauchverbot, auch in den Stand- und Pausenzeiten, sowie bei Leer- und Werkstattfahrten.

4 Information

- (1) Der Betreiber der Leistungen hat dafür zu sorgen, dass die Bürgerinnen und Bürger sowie Fahrgäste umfassend über das ÖPNV-Angebot in der Stadt Pforzheim informiert werden. Er tut dies mindestens über die folgenden Informationskanäle/Medien:
 - Fahrplanbuch
 - Internetauftritt (für stationäre und mobile Endgeräte)
 - Dynamische Fahrgastinformation an ausgewählten Haltestellen
 - Aushänge an Haltestellen

Das Informationsangebot im Bus ist in **Modul FZG** beschrieben.

- (2) Der Betreiber der Leistungen ist verpflichtet **ein ITCS-/RBL-System mit Echtzeitdaten**-Erfassung zu betreiben und dem zuständigen Verkehrsverbund sowie dem Land BW die jeweils aktuellen Soll- und Ist-Daten des Stadtverkehrs über die jeweiligen von diesen benannten Datendrehscheiben über die von diesen vorgegebenen Schnittstellen unaufgefordert und unentgeltlich sowie rechtfrei für Fahrplanauskunft und Echtzeitinformation von Fahrgästen über internetbasierte Auskunftsdiene, DFI-Anzeigegeräte und Printmedien, sowie zur Gewährleistung betreiberübergreifender Anschluss sicherung zur Verfügung zu stellen.
- (3) Darüber hinaus hat der Betreiber der Leistungen ein **Fahrplanbuch** mit allen von ihm betriebenen Linien und den Fahrzeiten der S-Bahnen sowie der RE- und RB-Züge im Stadtgebiet Pforzheim zur Betriebsaufnahme und fortan mindestens einmal jährlich zum Hauptfahrplanwechsel herauszugeben. Das Fahrplanbuch beinhaltet einen farbigen Liniennetzplan und ist in einer Auflage von 5.000 Stück kostenlos abzugeben. Der Betreiber stellt aus diesem Kontingent auch die Verteilung an die Bürgerinformation im Neuen Rathaus sowie an die Rathäuser der fünf zu Pforzheim gehörenden Ortsverwaltungen sicher. Auf Wunsch und Kosten des Aufgabenträgers sind bei Bedarf zusätzliche Fahrplanbücher bereitzustellen.
- (4) Im **Internet** hat der Betreiber der Leistungen eine für die Fahrgäste kostenlose elektronische Fahrplan- und Verbindungsauskunft zu betreiben, deren Grundlage mindestens das Verkehrsangebot auf den betroffenen Linien sowie Informationen über aktuelle oder geplante Betriebseinschränkungen darstellen. Die zugrundeliegenden Daten müssen stets auf dem aktuellen Stand sein. Darüber hinaus stehen über den Internetauftritt des Betreibers die Fahrplan-Tabellen aller betroffenen Linien sowie deren Aushangfahrpläne und der Liniennetzplan sowie der zum jeweiligen Zeitpunkt geltende Tarifzonenplan des KVV und die Tarifinformationen zum kostenlosen und direkten Download in einer fixen Downloadliste² für den Fahrgäst bereit. Die Fahrplantabellen, Aushangfahrpläne und der Tarifzonen- bzw. Wabenplan sind dabei auf den Ausdruck auf DIN A4-Seiten optimiert. Bei den Internetseiten ist eine barrierefreie Gestaltung (z. B. nach den WAI-Richtlinien (Web Accessibility Initiative)) umzusetzen.
- (5) Darüber hinaus erteilt der Betreiber der Leistungen den Fahrgästen persönlich in einem Kundenzentrum und telefonisch Auskünfte zum Verkehrs- und Fahrscheinangebot. Näheres zum Kundenzentrum siehe Kapitel 5.2.
- (6) Über länger andauernde Betriebseinschränkungen sind die örtlichen **Medien** (Zeitungen, Rundfunk, etc.) zweckmäßig und rechtzeitig zu informieren.

² Die Nutzerinnen und Nutzer müssen auch ohne Vorabkenntnis der Liniennummer und Linienverläufe in die Lage versetzt werden, die ihr Stadtgebiet / ihr Fahrtziel berührenden Linienvahrpläne aus einer entsprechenden Aufstellung mit Liniennummer und Linienwegbeschreibung mit Angabe der wichtigsten Haltestellen bzw. Fahrtziele (analog einem Inhaltsverzeichnis im Fahrplanbuch) auswählen zu können.

5 Vertrieb

5.1 Barverkauf von Papierfahrscheinen und Kontrolle von E-Tickets im Fahrzeug

- (1) In allen Bussen hat ein Barverkauf von Papierfahrscheinen über **elektronische Fahrscheindrucker** mindestens der folgenden Fahrscheinarten zu erfolgen:
 - Einzelfahrscheine / Einzelfahrkarten des örtlich gültigen Verbundtarifs (inklusive aller Ermäßigungsstufen für Kinder oder BahnCard-Nutzer)
 - soweit im örtlich gültigen Verbundtarif im Verkehrsgebiet vorgesehen: Kurzstreckenfahrscheine
 - Tagestickets / Tageskarten des örtlich gültigen Verbundtarifs (auch Tagestickets über mehrere Preisstufen bzw. mit Netzirkung)
 - PauschalTickets des bwtarif inklusive RegioX und MetropolTickets.
- (2) Der Betreiber hat alle technischen Voraussetzungen für den Verkauf der genannten Fahrscheine/Fahrkarten und Tickets sowie zur Einnahmensicherung zu schaffen; dies umfasst auch die Beschaffung der Fahrscheinrollen. Die verbundweiten Anforderungen an den Aufbau der Fahrausweise und die Gestaltung des Fahrscheindruckerpapiers insbesondere hinsichtlich vorgegebenen Sicherheitsmerkmalen sind zu beachten.
- (3) Die Busse sind im Kassenbereich mit funktionierenden Kontrollgeräten zur Kontrolle **elektronische Fahrscheine** auszustatten (RFID-Chipkartenleser und 2-D-BarcodeScanner), mit denen die vom zuständigen Verkehrsverbund ausgegebenen elektronischen Fahrscheine, sowie E-Tickets des bwtarifes wie auch Deutschlandtickets auf deren Gültigkeit hin zuverlässig geprüft werden können. Zum Austausch und Empfang der betreffenden Transaktionsdaten (insbesondere stets aktueller Sperrlisten) ist ein Anschluss des entsprechenden Hintergrundsystems des Betreibers an das Interoperable Netzwerk ION zu gewährleisten. Der Anschluss an das ION kann über die Zentrale Vermittlungsstelle (ZVM) der VDV-ETS oder je nach Maßgabe des Verkehrsverbundes bzw. der Baden-Württemberg-Tarif BWT GmbH über eine Regionale Servicestelle (RSS) des Verbundes bzw. der BWT GmbH erfolgen.
- (4) Für den Fall der Störung des Fahrscheindruckers muss der Fahrscheindrucker innerhalb von 60 Minuten ausgetauscht werden. Für den Fall der Störung eines E-Ticket-Kontrollgerätes muss das Kontrollgerät innerhalb von 5 Stunden ausgetauscht werden.

5.2 Lokale Verkaufsstellen und Kundenzentrum

- (1) Sofern nach Verbundvorgaben zulässig, hat der Betreiber der Leistungen mindestens zehn Vorverkaufsstellen (betriebseigen oder als Agentur) sicherzustellen, die **gleichmäßig über das Stadtgebiet verteilt** sein sollen. Diese müssen insbesondere den Vertrieb von Zeitkarten und - sofern Teil des Verbund-Sortiments - das Aufladen von Wertkarten sicherstellen. Die **Öffnungszeiten** der jeweiligen Vorverkaufsstelle müssen **mindestens 40 Stunden je Woche** betragen. Der Betreiber ist berechtigt, alternativ Fahrausweise über stationäre oder mobile Fahrausweisautomaten zu vertreiben, sofern diese den jeweiligen Vertriebsrichtlinien des Verbundes entsprechen.

- (2) Der Betreiber der Leistungen hat ein **Kundenzentrum** (Service-Center) in zentraler Lage der Stadt mit einer Öffnungszeit von Mo-Fr. 8-12 Uhr und 13-18 Uhr zu betreiben. Zwischen 13 und 18 Uhr ist das Kundenzentrum durch 2 Personen zu besetzen; vormittags genügt 1 Person. Die Serviceleistungen umfassen dort mindestens Folgendes:
- Vertrieb von und Auskunft zu allen Verbund-Fahrausweisen, insbesondere auch Jahreskarten und Schüler-Abos sowie von Fahrscheinen des bwtarifs
 - Auskünfte über das gesamte ÖPNV-Angebot in der Stadt, im Enzkreis und in ganz Baden-Württemberg, soweit diesbezügliche Informationen unter <https://www.bwelt.de/reiseinformationen/fahrplanauskunft> verfügbar sind
 - Entgegennahme von Kundenanregungen und -beschwerden
 - Fundsachenausgabe.

Das Kundenzentrum muss barrierefrei zugänglich und im Innenraum barrierefrei gestaltet sein.

- (3) Während der Öffnungszeiten steht das Kundenzentrum auch telefonisch für die genannten Auskünfte und die Entgegennahme von Kundenanregungen und -beschwerden – jedoch nur bezüglich des Stadtverkehrs - zur Verfügung.

6 Reserve und Störfallmanagement

- (1) Der Betreiber hat die Fahrpläne so aufzustellen bzw. weiterzuentwickeln, dass Verspätungen so gering wie möglich gehalten werden.
- (2) Der Betreiber stellt die uneingeschränkte Erreichbarkeit seiner Leitstelle – insbesondere auch für Vertreter der Stadt – für die Dauer der Betriebszeit (= Beginn der ersten fahrplanmäßigen Fahrt bis Ende der letzten fahrplanmäßigen Fahrt bzw. im Verspätungsfalle bis zur tatsächlichen Beendigung auch der verspäteten Fahrten) sicher.
- (3) Bei ungeplanten Betriebsstörungen hat der Betreiber betroffene Fahrgäste im Bus angemessen zu informieren; soweit sinnvoll und möglich, sind dem Fahrgäste alternative Reisemöglichkeiten mitzuteilen.
- (4) Der Betreiber stellt sicher, dass spätestens 30 Minuten nach Eintreten einer ungeplanten Betriebsstörung, die über die Verspätung oder den Ausfall einzelner Fahrten hinausgeht, eine Mitteilung über Art und Umfang über zentrale Auskunftsmedien erfolgt, insbesondere im Internet dazu informiert wird. Der Verkehrsverbund ist auf den von diesem dafür vorgegebenen digitalen Wegen ebenfalls unverzüglich über die Betriebsstörung zu informieren.
- (5) Weiterhin sind insbesondere bei ungeplanten Störungen, die über die Verspätung oder den Ausfall einzelner Fahrten hinausgehen, bei der telefonischen Auskunft während der Schwachverkehrszeit mindestens eine, in der übrigen Zeit mindestens zwei Leitungen zu schalten und zu besetzen. Das gesamte Betriebs- und Leitstellenpersonal sowie das Personal bei der telefonischen Auskunft ist in diesen Fällen auf dem Laufenden zu halten.
- (6) Bei – insbesondere längerfristigem – Ausfall von Fahrzeugen oder Personal im Betrieb hat der Betreiber unverzüglich nach Bekanntwerden für geeigneten Ersatz zu sorgen.

Dieser ist gegebenenfalls auch durch den vorübergehenden Einsatz von Subunternehmen zu gewährleisten.

- (7) Im Falle des plötzlichen Ausfalls eines Fahrzeuges oder Fahrpersonales im laufenden Betrieb ist innerhalb von spätestens 45 Minuten ein Ersatzfahrzeug/Ersatzpersonal einzusetzen, das den pünktlichen Betrieb im betroffenen Wagenumlauf wiederherstellt. Das Ersatzfahrzeug muss dabei mindestens die Anforderungen erfüllen, die gemäß **Modul FZG** an „Ergänzungsbusse“ bestehen. Der Betreiber hält deshalb für die gegenständlichen Verkehrsleistungen zusätzlich zu den zwingend erforderlichen Fahrzeugen eine angemessenen Betriebsreserve und personalseitige Rufbereitschaft vor.

7 Kundengarantien

- (1) Das Angebot von Kundengarantien ist ein geeignetes Mittel, den Fahrgästen Qualität und Zuverlässigkeit der Verkehrsleistungen schon vor der Nutzung zu signalisieren und eine positive Erwartungshaltung zu erzeugen. Die Garantie, die den Kunden eine Gewähr für eine dem Preis angemessene Leistung zusichert, ist ein Mittel die wahrgenommene Wertigkeit des städtischen ÖPNV-Angebotes zu erhöhen, Vertrauen aufzubauen und Nutzungshemmisse zu senken.
- (2) Unabhängig von den Gemeinsamen Beförderungsbedingungen des Verbundes verpflichtet sich der Betreiber daher, in seinen besonderen Beförderungsbedingungen den Kunden mindestens die in **Modul KG** (Kundengarantien) dargestellten Rechte einzuräumen. Die Kundengarantien sind mindestens auf den folgenden Wegen bekannt zu machen:
- auf der Internetseite des Stadtverkehrs durch einen prominent platzierten, direkten Link zu den Kundengarantien auf der Startseite.
 - im gedruckten Fahrplanbuch und zudem vollständig im Sinne eines umfassenden Gesamttextes
 - im Kundenzentrum vollständig durch Vorlage eines schriftlichen Gesamtexemplars.
 - Hinweis auf die Kundengarantien auf den Informationsaushängen an den Haltestellen mit Verlinkung zu den Erläuterungstexten mittels QR-Code.
- (3) Der Betreiber hat dafür Sorge zu tragen, dass die Kundengarantien dem Fahrpersonal in den wesentlichen Grundzügen bekannt sind. Der Betreiber stellt sicher, dass das Personal in den Kundenzentren und in der Telefonzentrale über umfassende Kenntnisse über die Inhalte und die Anwendung der Kundengarantien verfügt.
- (4) Kann die Berechtigung der Kundenforderung nicht sofort nachvollzogen werden, so sind die Kundenansprüche durch das Kundenzentrum innerhalb von 2 Wochen zu bescheiden und dem Kunden etwaige Ansprüche kostenfrei auf ein Konto seiner Wahl zu überweisen.

8 Kunden-Feedback, Fundsachen

- (5) Ein Kunden-Feedback im Sinne einer Anregung oder Beschwerde soll wertgeschätzt und ernst genommen werden. Ziel der Reaktion auf ein Kunden-Feedback soll sein, dem Kunden für den Hinweis zu danken und eine für den Kunden nützliche, informative

Antwort zu geben und die Kundenzufriedenheit durch eine Entschuldigung oder gegebenenfalls eine kulante Gewährung von Erstattungsleistungen auf Basis der Kundengarantien gemäß **Modul KG** zu ermöglichen. Die Antworten sind höflich und mit Wertschätzung zu formulieren.

- (6) Kundenanregungen und -beschwerden sind vom Betreiber in allen Fahrzeugen schriftlich, über das Kundenzentrum schriftlich und mündlich, über E-Mail schriftlich und über die Service-Nummer telefonisch entgegenzunehmen. Sie sind innerhalb von 2 Wochen nach Eingang zu bearbeiten. Liegt die Anregung/Beschwerde im Zuständigkeitsbereich der Stadt, des Verbundes oder eines anderen Verkehrsunternehmens, so informiert der Betreiber den Kunden über die zuständige Stelle.
- (7) Sofern der der Beschwerde zugrundeliegende Sachverhalt nicht innerhalb von zwei Wochen aufgeklärt werden kann, erhält der Fahrgast spätestens nach einer Woche eine Zwischennachricht. Die endgültige Bearbeitung und Antwort erfolgt dann spätestens innerhalb von vier Wochen nach Eingang.
- (8) Das Beschwerdemanagement des Betreibers stellt sicher, dass aus berechtigten Beschwerden Konsequenzen gezogen werden, indem interne Prozesse überprüft und gegebenenfalls Verbesserungen vorgenommen werden. Soweit die dort geregelten Sachverhalte betroffen sind, sind dabei die Regelungen aus Kapitel 7 zu den Kundengarantien anzuwenden und der Kunde auf etwaige Erstattungsansprüche hinzuweisen. Es ist diesem eine unbürokratische Beantragung der Erstattungsleistungen auf der Basis seiner Eingabe ohne Notwendigkeit einer erneuten Darlegung des betreffenden Sachverhaltes zu ermöglichen.
- (9) Über Anregungen und Beschwerden ist laufend in anonymisierter Form eine Statistik in einer entsprechenden Datenbank zu führen und nach Themen-Bereichen aufzuschlüsseln (Gliederung mindestens in folgende Themen-Bereiche: Anregung/Beschwerde zu Fahrplan/Liniennetz, Fahrzeug, Personal, Verspätungen/Verfrühungen, Fahrtausfälle, Kundeninformation, Fahrpreisen, Fahrscheinverkauf). Es sind insbesondere Art, Abhilfe und Zuständigkeit digital zu führen und die Vorgänge zu archivieren. Der Stadt ist zur Überprüfung der Einhaltung der Bearbeitungsfristen sowie der Qualität der Beantwortung der Anregungen und Beschwerden Einsicht in die Datenbank zu gewähren.

9 Erscheinungsbild

- (1) Der Betreiber hat ein Erscheinungsbild / Design zu wählen und anzuwenden, das bei Bussen, Haltestellen, Verkaufsstellen, Fahrplanmedien, sonstigen Medien und im Internet die Verkehrsleistung als einheitliche Dienstleistung in der Stadt Pforzheim ausweist.
- (2) Hierzu hat er die Marke **Pforzheimfährbus** zu nutzen und einen Markennutzungsvertrag mit der Stadt Pforzheim abzuschließen. Die Marke **Pforzheimfährbus** ist eine eingetragene Marke der Stadt Pforzheim, die Stadt Pforzheim stellt dem Betreiber die Marke unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung.
- (3) Bei den Haltestellenmasten, -stelen, -schildern und -kästen ist das vorhandene Design weiterzuführen.

10 Fahrgastzählungen

Sofern vom Betreiber Ausgleichsmittel aus Allgemeinen Vorschriften bezogen werden, gilt auch im Falle von eigenwirtschaftlichen Verkehren: Der Betreiber muss die vom Land geforderten Zählungen in dem vom Land vorgegebenen Quantität und Qualität durchführen und die Ergebnisse/Zähldaten dem Aufgabenträger zur Verfügung stellen, die für die Beantragung und vollständige Gewährung von Fördermitteln nach §§ 9 und 15 ÖPNVG erforderlich sind.

Anlagen zum ergänzenden Dokument

Modul LIN Linienfahrpläne

Modul E-Wg Einsatzwagen-Fahrten

Modul KAPA Fahrzeugeinsatz (Kapazitäten)

Modul FZG Fahrzeugeanforderungen

Modul KVV Anwendung KVV-Tarif

Modul BWT Anwendung bwegt-Tarif

Modul LSA LSA-Ansteuerung

Modul KG Kundengarantien