

Ergänzendes Dokument

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

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

Gemäß Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 hat die Stadt Pforzheim zunächst am 12.06.2024 eine Vorinformation zur Ankündigung der geplanten wettbewerblichen Vergabe des öffentlichen Dienstleistungsauftrags im EU-Amtsblatt veröffentlicht. Dabei wurde zugleich angekündigt, dass die Drei-Monatsfrist für eigenwirtschaftliche Anträge nach § 8a Abs. 2 Satz 2 i.V.m. § 12 Abs. 6 Satz 1 Personenbeförderungsgesetz (PBefG) erst mit einer weiteren, ergänzenden Vorinformation in Gang gesetzt wird, in der dann auch die für den beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag vorgesehenen Anforderungen i.S.d. § 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG definiert werden. Diese ergänzende Vorinformation definiert die mit den beabsichtigten Dienstleistungsaufträgen verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt, Barrierefreiheit und sonstige Standards (§ 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG) und verweist zur Beschreibung der Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards, die die vom beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag erfassten Verkehrsleistungen zu erfüllen haben, auf das vorliegende ergänzende Dokument mit zusätzlichen Angaben¹.

Dieses ergänzende Dokument enthält 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 vom **Stadtlinienverkehr Pforzheim** umfasst:

Linie 1: Arlinger – Leopoldplatz – Enzaunenpark – 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: Äußerer Arlinger – Leopoldplatz – Mäuerach
Linie 9r: Rufbus Eutingen – Mäuerach; Rufbus Pforzheim – Birkenfeld
Linie 10: Oberes Enztal – Brötzingen – ZOB/Hbf
Linie 11: Rodrücken – Brötzingen – Wilferdinger Höhe
Linie 16: ZOB / Hbf – Haidachturm – Altgefäll
Linie 17: Heim am Hachel – ZOB/Hbf – Leopoldplatz - Weiherberg
Linie 41: ZOB/Hbf – Würm
Linie 42: ZOB/Hbf – Huchenfeld
Linie 43: Pforzheim – Büchenbronn
Linie 741: Pforzheim - Neuhausen - Hamberg
Linie 742: Pforzheim - Hamberg – Neuhausen
Frühwagen (Linie 20): Sonnenberg – Dillweißenstein Ludwigsplatz – ZOB / Hbf – Bahnhof
Brötzingen

Die Leistungen des Linienbündels Stadtverkehr Pforzheim umfassen zudem an Schultagen als zusätzliches Fahrtenangebot Einsatzwagen, die auf die Bedürfnisse der Schulstandorte und der Schülerbeförderung zugeschnitten sind.

Sämtliche bis hierhin aufgelisteten Leistungen sollen in einem gemeinsamen Los vergeben werden (**Los 1**).

Die Leistungen des **PforzheimShuttles** hingegen, ein fahrplanloser On-Demand Verkehr i.S.d. § 44 PBefG zwischen der Nordstadt und der Innenstadt, soll in einem separaten Los (**Los 2**) vergeben werden.

1.2 Mindestfahrplanangebot

Zur Vergabe kommt in **Los 1** ein Angebot, das bezüglich Fahrtenumfang dem Status-quo-Fahrplan 2024 entspricht, jedoch gemäß dem im Dezember 2021 beschlossenen gemeinsamen Nahverkehrsplan der Stadt Pforzheim und des Enzkreises Montag bis Freitag an Werktagen auf den Linien 1 und 6 eine Taktverdichtung vom derzeitigen 15- auf einen 10-Minuten-Takt im Zeitfenster von 6 bis 19 Uhr umfasst. Diese Taktverdichtung ist bis spätestens zum Fahrplanwechsel 2028/29 umzusetzen.

Als Mindestfahrplanangebot im Sinne von § 13 Abs. 2a PBefG gilt: Bis zum Fahrplanwechsel 2028/29 der sich aus den Status-quo-Fahrplänen ergebende Leistungsumfang und ab

Fahrplanwechsel 2028/29 kommen die Taktverdichtungen auf den Linien 1 und 6 noch hinzu. 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 in **Los 1**, das nicht unterschritten werden darf, gehören auch die ergänzenden zusätzlichen Einsatzwagenfahrten gemäß beiliegendem **Modul E-Wg** Fahrten.

Auch wenn abgesehen von den Taktverdichtungen auf den Linien 1 und 6 der heutige Fahrplanstand unverändert fortgeführt werden soll, wird auf eine minutengenaue Vorgabe der Abfahrts- und Fahrzeiten seitens der Stadt verzichtet. Stattdessen werden die Anforderungen an den Fahrplan für das **Los 1** funktional in den beiliegenden Liniensteckbriefen (**Modul LIN**) beschrieben. Die konkrete Ausgestaltung des Fahrplanangebotes ist insofern eine vom Verkehrsunternehmen wahrzunehmende Aufgabe. Dieser Grundsatz gilt auch für die konkrete Ausgestaltung der ergänzenden E-Wagen-Fahrten aus **Modul E-Wg**.

Das einzuhaltende Mindestangebot im **Los 2** (PforzheimShuttle) ist in **Modul PF-Sh** definiert.

Teil B - Tarifierung (Lose 1 und 2)

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 bis zum 01.01.2026 vorgesehen. Nach erfolgtem Beitritt wird im Stadtverkehr Pforzheim der Gemeinschaftstarif des Karlsruher Verkehrsverbundes anzuwenden sein. Dazu wird vom Betreiber des Stadtlinienverkehrs ein Kooperationsvertrag mit der Karlsruher Verkehrsverbund GmbH abzuschließen sein (vgl. **Modul KVV**).

Sofern sich der Beitritt verzögert oder nicht zustande kommt, ist (bis zu diesem Zeitpunkt bzw. im Falle eines unterbleibenden Beitritts dauerhaft) weiterhin der Gemeinschaftstarif des Verkehrsverbundes Pforzheim-Enzkreis (VPE) anzuwenden. Nähere Einzelheiten zur Anwendung des VPE-Tarifes sind im Modul VPE geregelt.

Teil C - Qualitätsstandards

1 Fahrzeuge

1.1 Anforderungen an die Fahrzeuge (Lose 1 und 2)

- (1) 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 in Los 1:

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.

- (2) Neufahrzeuge im Sinne von Modul FZG sind Fahrzeuge, deren Erstzulassung ab Konzessionsbeginn maximal 6 Monate vom tatsächlichen Einsatzzeitpunkt im Linienbündel zurückliegt.
- (3) Sofern kein genehmigungsfähiger eigenwirtschaftlicher Genehmigungsantrag für den Stadtverkehr gestellt wird, wird die Stadt über das in Modul FZG Dargestellte hinaus für den gemeinwirtschaftlichen Fall die Erfüllung der Vorgaben des SaubFahrzeugeBeschG durch die Vorgabe zum Einsatz einer entsprechenden Anzahl von sauberen/emissionsfreien Fahrzeugen sicherstellen. Auch wird sie für die Fahrzeuge des Los 1 einen Betriebshof mit entsprechender Ladeinfrastruktur im Stadtgebiet beistellen.

1.2 Anforderungen an den Betrieb der Fahrzeuge (Lose 1 und 2)

- (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. Scheiben müssen gleichmäßig durchsichtig und frei von Vandalismusschäden (inkl. Zerkratzen) sein. Sitze dürfen nicht zerrissen oder aufgeschlitzt sein. Fahrzeuge mit Vandalismusschäden oder Schäden an den Sitzen sind spätestens am Ende ihres geplanten Umlaufs auszusetzen. 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.
- (6) Die Fahrzeuge sind zu 100% mit automatischen **Fahrgastzählgeräten** auszustatten. Die Stadt Pforzheim nimmt am regionalen Hintergrundsystem des Verkehrsverbundes Rhein-Neckar (VRN) teil. Die Fahrgastzählgeräte sind an dieses Hintergrundsystem nach den Vorgaben des VRN anzubinden (vgl. **Modul AFZS**).

2 Haltestellen (Lose 1 und 2)

- (1) Die Haltestellenmasten bzw. -stelen einschl. Fahrplankasten im Stadtgebiet sind Eigentum der Stadt Pforzheim. Die Haltestellenmasten bzw. -stelen bestehender Haltestellen werden dem Betreiber unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung gestellt.
- (2) Die nachfolgenden Vorgaben beziehen sich ausschließlich auf den Betreiber von Los 1, sofern in **Modul PF-Sh** nichts Abweichendes geregelt ist.

- (3) Die endgültige Festlegung von **Haltestellenstandorten** erfolgt durch die Stadt als untere Straßenverkehrsbehörde. Einrichtung und Unterhaltung der Haltestellen im Sinne der Abs. (4) bis (8) obliegen dem Betreiber entsprechend § 32 BOKraft.
- (4) Der Betreiber hat alle von ihm neu eingerichteten Haltestellen mit **Haltestellenmast oder -stele, Haltestellenschild und Fahrplankasten** an Mast bzw. Stele (Format mindestens DIN A3) erstmalig auszustatten; diese Ausstattung geht mit Neuerrichtung in städtisches Eigentum über. Im Falle von Beschädigung oder Diebstahl dieser Haltestellenausstattungs-Elemente sind diese vom Betreiber auf dessen eigene Kosten zu ersetzen.
- (5) Jede Haltestelle ist vom Betreiber mit einem **Aushangfahrplan** zu versehen; sofern ausreichend Platz vorhanden, kann der Betreiber auch die Informationsvitriolen 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.
- (6) Bei Fahrplanänderungen, die länger als 24 Stunden andauern, sind die Aushangfahrpläne auszutauschen oder um einen Hinweis zu ergänzen.
- (7) Bei Haltestellen mit Wartehalle sind vom Betreiber in den Informationsvitriolen 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 Informationsvitriolen aus.
- (8) 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 Informationsvitriolen an den Wartehallen sind an die Stadt zu melden; diese Schäden behebt die Stadt.
- (9) Fehlende, beschädigte oder unleserlich gewordene Aushangfahrpläne bzw. Aushänge sind spätestens fünf Stunden nach Kenntniserlangung durch den Betreiber zu ersetzen bzw., wenn der Schaden zur Schwachverkehrszeit auftritt, bis zum nächsten Werktag um 10 Uhr; dies gilt auch für Pläne in Informationsvitriolen an den Wartehallen.
- (10) Der Betreiber hat ein **Dynamisches Fahrgastinformationssystem** (DFI) zu betreiben, mit dem er insbesondere über die nächsten Abfahrten – die Information muss Liniennummer, 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.
- (11) 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 (einschließlich regelmäßiger Reinigung), 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:

- Leopoldplatz (7 LED-Anzeiger)
- Leopoldstraße (4 LED-Anzeiger)
- Waisenhausplatz (2 LED-Anzeiger)
- Bahnhofstraße (1 LED-Anzeiger, 1 Outdoor-TFT-Monitor in Wartehalle)
- Pfälzerstraße (2 LED-Anzeiger)
- Marktplatz Brötzingen (2 LED-Anzeiger)
- Hochschule/Wildpark (1 LED-Anzeiger, 1 Indoor-TFT-Monitor)
- 16 Anzeiger (TFT) am Zentralen Omnibusbahnhof ZOB
- Zeppelinstraße (1 TFT-Anzeiger)
- Klinikum (1 TFT-Anzeiger)
- Tannhoferweg (1 TFT-Anzeiger)
- Ludwigsplatz (1 TFT-Anzeiger)
- Waagstraße (1 TFT-Anzeiger)
- Ortsmitte (1 TFT-Anzeiger)
- Rathaus (1 TFT-Anzeiger)
- Ritterstraße (1 TFT-Anzeiger)
- Enzauenpark (1 TFT-Anzeiger)
- Marktplatz (1 TFT-Anzeiger)

Zusätzlich wird auch die Haltestelle „Bahnhof Brötzingen“ einen DFI-Anzeiger erhalten. Derzeit steht noch nicht abschließend fest, welche Anzeigetechnik an dieser Haltestelle eingesetzt werden soll.

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, insbesondere im Falle von Beschädigung, Defekt oder im Zuge einer etwaigen Um-/Neugestaltung des Leopoldplatzes.

3 Fahrpersonal (Los 1 und Los 2)

- (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 in Los 1 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 geeigneten Abfallbehälter auf dem Bus verstaut. Bei ekelerregenden Verschmutzungen informiert das Fahrpersonal umgehend die Leitstelle, die veranlasst, dass das Fahrzeug getauscht 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, die einen Bezug zum Stadtverkehr Pforzheim aufweist; hierbei muss die Marke „**Pforzheim**fährtbus“ verwendet werden. 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 (Lose 1 und 2)

- (1) Der Betreiber der Leistungen in Los 1 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 Kapitel 1 beschrieben.

- (2) Der Betreiber der Leistungen in Los 1 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 Datendreh scheiben über die von diesen vorgegebenen

Schnittstellen unaufgefordert und unentgeltlich sowie rechtfrei für Fahrplanauskunft und Echtzeitinformation von Fahrgästen über internetbasierte Auskunftsdienste, DFI-Anzeigeräte und Printmedien, sowie zur Gewährleistung betreiberübergreifender Anschlussicherung zur Verfügung zu stellen.

- (3) Darüber hinaus hat der Betreiber der Leistungen in Los 1 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 in Los 1 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 VPE bzw. KVV-Wabenplan und die Tarifinformationen zum kostenlosen und direkten Download in einer fixen Downloadliste² für den Fahrgast 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) Sofern und solange der Beitritt zum KVV noch nicht erfolgt ist, erteilt der Betreiber der Leistungen in Los 1 den Fahrgästen persönlich in einem Kundenzentrum und telefonisch Auskünfte zum Verkehrs- und Fahrscheinangebot. Näheres zum Kundenzentrum siehe Kapitel 5.3.
- (6) Über bedeutsame und 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 Linienvläufe in die Lage versetzt werden, die ihr Stadtgebiet / ihr Fahrtziel berührenden Linienfahrpläne 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 Papierfahrtscheinen und Kontrolle von E-Tickets im Fahrzeug (Los 1 und Los 2)

- (1) In allen Bussen hat ein Barverkauf von Papierfahrtscheinen über **elektronische Fahrscheindrucker** mindestens der folgenden Fahrscheinarten zu erfolgen:
 - Einzelfahrtscheine / Einzelfahrkarten des örtlich gültigen Verbundtarifs (inklusive aller Ermäßigungsstufen für Kinder oder BahnCard-Nutzer)
 - soweit im örtlich gültigen Verbundtarif im Verkehrsgebiet vorgesehen: Kurzstreckenfahrtscheine
 - Tagestickets / Tageskarten des örtlich gültigen Verbundtarifs (auch tagestickets über mehren Preisstufen bzw. mit Netzwirkung)
 - RegioX-Tickets (bwtarif)
 - MetropolTickets (bwtarif)
- (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 (Los 1)

- (1) Sofern nach Verbundvorgaben zulässig, hat der Betreiber der Leistungen in Los 1 mindestens **zehn Vorverkaufsstelle** (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) Sofern der Beitritt zum KVV zu einem späteren Zeitpunkt als zum Betriebsstart erfolgt, hat der Betreiber der Leistungen in Los 1 in der Zeit bis zum KVV-Beitritt 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.bwegt.de/ihr-nahverkehr/reiseinformationen/fahrplanauskunft> verfügbar sind
- Entgegennahme von Kundenanregungen und -beschwerden
- Fundsachenausgabe.

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

- (3) Sofern und solange der Beitritt zum KVV noch nicht erfolgt ist, hat der Betreiber der Leistungen in Los 1 im Zeitraum von 7:30 Uhr bis 18:00 Uhr darüber hinaus eine **Telefonauskunft** zu Fahrplan- und Tariffragen zu gewährleisten. Für die Verkehrsauskunft ist insbesondere sicherzustellen, dass auch Echtzeit-Informationen und Informationen im Störfall gemäß Kapitel 6 gegeben werden. Die Rufnummer ist aktiv über die verschiedenen Informationskanäle nach Kapitel 4 Abs. 1 mit Ausnahme der dynamischen Fahrgastinformation zu kommunizieren.

6 Reserve und Störfallmanagement (Los 1)

- (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 Fahrgast alternative Reismöglichkeiten mitzuteilen.
- (4) Der Betreiber stellt sicher, dass spätestens 30 Minuten nach Eintreten einer ungeplanten Betriebsstörung, die grundsätzlicher Natur ist und über die Verspätung oder den Ausfall einer einzelnen Fahrt 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 bei Betriebsstörungen, die grundsätzlicher Natur sind und über die Verspätung oder den Ausfall einer einzelnen Fahrt hinausgehen, insbesondere auch bei

ungeplanten Störungen, 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 30 bis 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 personelseitige Rufbereitschaft vor.

7 Kundengarantien (Los 1)

- (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 Nutzungshemmnisse 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:
 - deutlich sichtbare Aushänge in einer aggregierten, übersichtlichen, prägnanten Form mit Angabe von Kontaktmöglichkeiten in den Bussen, an den Haltestellen mit Wartehallen/Informationsvitrienen, sowie im Kundenzentrum
auf der Internetseite des Stadtverkehrs durch einen prominent platzierten, direkten Link zu den Kundengarantien auf der Startseite.
 - im gedruckten Fahrplanbuch in aggregierter Form analog den Aushängen im 1. Spiegelstrich und zudem vollständig im Sinne eines umfassenden Gesamttextes
 - im Kundenzentrum vollständig durch Vorlage eines schriftlichen Gesamttextemplars.
- (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 (Lose 1 und 2)

- (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 unbürokratische 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 (nur Los 1) 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 (nur Los 1) 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 Statistik in einer entsprechenden Datenbank zu führen. 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 (Lose 1 und 2)

- (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 **Pforzheimfährtbus** (nur Los 1) zu nutzen und einen Marken-nutzungsvertrag mit der Stadt Pforzheim abzuschließen. Die Marke **Pforzheimfährtbus** 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.

Anlagen zum ergänzenden Dokument

Modul LIN	Liniensteckbriefe
Modul E-Wg	Einsatzwagen-Fahrten
Modul PF-Sh	Pforzheim-Shuttle
Modul FZG	Fahrzeuganforderungen
Modul VPE	Anwendung VPE-Tarif
Modul KVV	Musterkooperationsvertrag
Modul LSA	LSA-Ansteuerung
Modul KG	Kundengarantien
Modul AFZS	Vorgaben des VRN zum AFZS

Nahverkehrsplan

Der Nahverkehrsplan 2021 der Stadt Pforzheim und des Enzkreises kann unter folgendem Link heruntergeladen werden:

https://www.pforzheim.de/fileadmin/user_upload/gta/nvp_2021_gesamtdokument.pdf