Vorinformation für den beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag der Stadt Nürnberg über Verkehrsleistungen im U-Bahn-, Straßenbahn- und Busverkehr

Dokument mit zusätzlichen Angaben im Rahmen der Vorinformation

Die Stadt Nürnberg ist zuständige Behörde für den allgemeinen öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) nach Art. 1 Abs. 1 Satz 1 i.V.m. Abs. 3 Satz 1 BayÖPNVG. Sie beabsichtigt die Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags über Verkehrsleistungen im U-Bahn-, Straßenbahn- und Busverkehr als Gesamtleistung auf der Grundlage von Art. 5 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007.

Die Stadt Nürnberg hat eine Vorinformation für den öffentlichen Dienstleistungsauftrag gemäß Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 im Amtsblatt der EU veröffentlicht. Die Vorinformation definiert zugleich die mit dem beabsichtigten Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen 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 im Abschnitt VI.1) („zusätzliche Angaben“) zur Beschreibung der einzuhaltenden Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards auf das vorliegende Dokument.

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 dem vorliegenden Dokument beschriebenen Anforderungen erfüllen und sich auf die Gesamtleistung beziehen. Andernfalls ist die Genehmigung zu versagen (§ 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG).

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

1. Anforderungen an das Fahrplanangebot

Gegenstand der Vergabe ist die Erbringung öffentlicher Personenverkehrsdienste im U-Bahn-, Straßenbahn- und Busverkehr der Stadt Nürnberg einschließlich der in diesem Dokument beschriebenen grenzüberschreitenden Linien (vgl. zum Leistungsumfang Kapitel 1.1.1.). Die Vergabe dieser Verkehrsleistungen ist aufgrund der engen verkehrlichen und betrieblichen Verflechtungen als Gesamtleistung beabsichtigt (vgl. § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG). Es besteht die Verpflichtung des Verkehrsunternehmens, planerisch Aufgaben des ÖPNV für Nürnberg und im Rahmen der Verbund-Verträge für den VGN (= Verkehrsverbund Großraum Nürnberg) wahrzunehmen. Unter anderem sind dies:

- Planung und Abstimmung des Verkehrsangebotes für Nürnberg mit der Stadt Nürnberg
- Planung und Abstimmung stadtgrenzüberschreitender Verkehre mit den betroffenen Aufgabenträgern
- Beantragung und Pflege von Liniengenehmigungen nach PBefG
- Mitwirkung und Unterstützung bei strategischen (Verkehrsplanungs-)Projekten in Nürnberg
- Mitwirkung bei der Planung und Umsetzung von „Beschleunigungsmaßnahmen“ zur Förderung der ÖPNV-Attraktivität
- Planung und Durchführung von Messungen und Erhebungen
- Beteiligung an der gemeinsamen Datengrundlage DIVAN des ZVGN

- Kooperationen im Hinblick auf Schnittstellen zu anderen Verkehrsmitteln weiterführen (Intermodalität), das betrifft insbesondere
    - Bike&Ride-Anlagen
    - Park&Ride-Anlagen (einschl. Instandhaltung und Betrieb der P+R Parkhäuser)
    - Fahrradverleih
    - Carsharing

1.1. Generelle Anforderungen

1.1.1. Leistungsumfang

Das zukünftige Fahrplanangebot muss im Regelverkehr mindestens den derzeitigen Einsatz von ca. 5,8 Mio. Nutzwagenkm p.a. bei der U-Bahn, ca. 3,1 Mio. Nutzwagenkm p.a. bei der Straßenbahn und ca. 12,8 Mio. Nutzwagenkm p.a. beim Bus umfassen (vgl. Kapitel 1.2.3) sowie die erforderlichen Zusatzleistungen (vgl. Kapitel 1.2.4). Für den Leistungsumfang gelten die in Kapitel 1.2.3 dargestellten Tabellen.

Die nachfolgend in Kapitel 5 dargestellten und bereits beschlossenen Ausbaumaßnahmen sind hierbei noch nicht enthalten und müssen ab dem jeweiligen Realisierungszeitpunkt zusätzlich erbracht werden.

1.1.2. Fahrzeugeinsatz, Beförderungskapazitäten

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 % ≙ 4 Fahrgäste pro qm). Der Besetzungsgrad wird am maßgeblichen Querschnitt jeder Linie, d.h. dem Abschnitt mit der größten Verkehrsnachfrage, gemessen.

In Anlehnung an den gültigen Nahverkehrsplan der Stadt Nürnberg ist das Platzangebot (Summe Sitz- und Stehplätze) 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:

Besetzungsgrad	**Richtwert**
Spitzenstunde	bis 65 %
20-Minuten-Spitze	bis 80 %
Einzelfahrten in Spitzenstunde	bis 100 %
sonstige Hauptverkehrszeit (HVZ)	55 %
Normalverkehrszeit (NVZ)	50 %
Schwachverkehrszeit (SVZ)	50 %

Publikumsintensive Veranstaltungen (Großveranstaltungen) müssen gesondert berücksichtigt werden (vgl. Kapitel 1.2.4). Bei Großveranstaltungen sind Abweichungen von den in der Tabelle genannten Werten zulässig.

1.1.3. Erschließungsstandards (Haltestelleneinzugsbereiche)

Der Nahverkehrsplan der Stadt Nürnberg definiert für die Erschließungswirkung bestimmte Standards, die im Rahmen der ÖPNV-Netzgestaltung einzuhalten sind. Das Stadtgebiet ist unterteilt in einen Kernbereich, ein Gebiet mit hoher Nutzungsdichte und ein Gebiet mit geringer Nutzungsdichte. Gemäß Nahverkehrsplan sind alle Flächen mit zusammenhängender Bebauung ab 200 EW (oder entsprechender Zahl an Einpendlern bzw. vergleichbarer verkehrserzeugender Einrichtung) zu erschließen. Eine Teilfläche gilt als erschlossen, wenn mind. 80 % der Personen

im Einzugsbereich einer Haltestelle wohnen / beschäftigt sind bzw. die Einrichtung aufsuchen. Flächen mit stark schwankender Siedlungsstruktur gelten als erschlossen, wenn mind. 60 % der Fläche und der definierte Schwerpunkt der Nachfrage im Haltestelleneinzugsradius liegt.

Folgende Richtwerte für zumutbare Einzugsbereiche von Haltestellen (Luftlinie) in Abhängigkeit vom Verkehrsmittel sind einzuhalten:

Luftlinie (m)	Bus	Straßen bahn	U-Bahn	Nightliner
Kernbereich	300	400	500	600
Gebiet mit hoher Nutzungsdichte	400	500	600	600
Gebiet mit geringer Nutzungsdichte	600	600	1.000	1.000

1.1.4. Umsteigebeziehungen und Umsteigehäufigkeit

Das derzeitige Verkehrsnetz in Nürnberg zeichnet sich durch eine Vielzahl von Verknüpfungspunkten zwischen den unterschiedlichen Verkehrsarten (U-Bahn, Straßenbahn, Bus) und 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 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 Fahrplantakt mehr als 10 Minuten beträgt, soll für die Umsteigebeziehung mit der stärksten Nachfrage ein regelmäßiger Anschluss fahrplanmäßig hergestellt werden.

Von allen Teilen des Stadtgebiets soll das erweiterte Zentrum – unter Berücksichtigung des S-Bahn-Angebots – umsteigefrei oder mit nur einem Umstieg erreichbar sein. Das erweiterte Zentrum umfasst, neben der Nürnberger Altstadt innerhalb der Stadtmauer, die als zentrale Verknüpfungspunkte dienenden Haltestellen Hauptbahnhof, Plärrer, Rathenauplatz und Friedrich-Ebert-Platz.

Die maßgeblichen Verknüpfungspunkte werden in Kapitel 1.2.5 definiert.

1.2. Beschreibung des Fahrplanangebots

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.

1.2.1. Bedienungszeiten

Die Bedienungszeiten werden in Hauptverkehrszeit (HVZ), Nebenverkehrszeit (NVZ) und Schwachverkehrszeit (SVZ) unterschieden und stellen lediglich Rahmenwerte dar. Sie sind je Wochentag folgendermaßen definiert:

	Montag - Freitag	Samstag	Sonn- und Feiertag
HVZ	ca. 6:00-8:30, ca. 14:30-18:30		
NVZ	ca. 8:30-14:30, ca. 18:30-20:30	ca. 8:00-20:30	
SVZ	ca. 5:00-6:00, ca. 20:30-0:30	ca. 5:00-8:00, ca. 20:30-0:30	ca. 6:00-0:30

Nightliner verkehren an Nächten zum Samstag und Sonntag sowie zu Feiertagen. Die Bedienungszeiten sind wie folgt:

Samstag	Sonn- und Feiertag
ca. 1:00-5:00	ca. 1:00-5:00

1.2.2. Taktfolgen

Die Taktfolgen unterscheiden sich nach Betriebszweig sowie Bedienungszeitraum und Erschließungsqualität. Die Richtwerte stellen sich wie folgt dar:

Bedienungshäufigkeiten	**Taktvorgaben in Minuten**	**NVZ**	**SVZ**
Bus	Kernbereich	10	20
	Gebiet mit hoher Nutzungsdichte	20	40
	Gebiet mit niedriger Nutzungsdichte	20	40
Straßenbahn	Kernbereich	10	20
	Gebiet mit hoher Nutzungsdichte	10	20
	Gebiet mit niedriger Nutzungsdichte	10	20
U-Bahn	Kernbereich	6 $^{2}/_{3}$	10
	Gebiet mit hoher Nutzungsdichte	6 $^{2}/_{3}$	10
	Gebiet mit niedriger Nutzungsdichte	10	10
Nightliner	alle Bereiche	60	

Die Standards beziehen sich auf Streckenabschnitte, nicht auf einzelne Linien. Um die Fahrtenverfügbarkeit auf gemeinsam befahrenen Streckenabschnitten zu erhöhen, sind die Fahrtenlagen der jeweiligen Linien aufeinander abzustimmen, soweit fahrplantechnisch möglich.

1.2.3. Umfang der Bedienung

Der Umfang der Bedienung wird nachfolgend beschrieben.

1.2.3.1. Genehmigungen für die enthaltenen Linien

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, im Rahmen der Laufzeit des Öffentlichen Dienstleistungsauftrags die jeweils zugrundeliegenden, betroffenen Liniengenehmigungen entsprechend zu beantragen (Neubeantragung, Verlängerung, Veränderung).

1.2.3.2. U-Bahn

In Nürnberg verkehren die drei U-Bahn-Linien U1, U2 und U3. Folgende Linien sind mit der U-Bahn zu bedienen:

Linien-nummer	Linienweg	Linienlänge	Anzahl der Haltestellen	Anzahl d. Fahrten			Betriebs-km/Jahr (gerundet)
				Montag-Freitag	Samstag	Sonntag	
U 1	Langwasser Süd - Fürth Hardhöhe	18,5	27	485	316	248	2.509.000
U 2	Röthenbach – Flughafen	13,2	16	509	385	363	1.971.800
U 3	Gustav-Adolf-Straße – Nordwestring	8,3	13	498	390	242	1.298.500

Derzeit befinden sich drei weitere U-Bahnhöfe zur Verlängerung der U3 zwischen dem Haltepunkt Gustav-Adolf-Straße und dem künftigen Endhaltepunkt Gebersdorf in Planung bzw. im Bau.

Auf dem Abschnitt Rothenburger Straße – Rathenauplatz verkehrt die U3 zusammen mit der Linie U2. Die Linien U2 und U3 fahren vollautomatisch im fahrerlosen Betrieb. Auf dem gemeinsam befahrenen Abschnitt bilden die beiden Linien durch Überlagerung am Nachmittag in der HVZ ein Maximalangebot in Form eines 100-Sekunden-Takts.

Die Zugbildung (Einsatz von Lang- oder Kurzzug) ist in Abhängigkeit von der Nachfrage festzulegen (vgl. Kapitel 1.1.2 und Kapitel 1.2.44).

1.2.3.3. Straßenbahn

Zusammen mit den drei U-Bahn-Linien stellen weitere Schienenverbindungen in Form von Straßenbahnlinien das Rückgrat des Nürnberger ÖPNV dar. Derzeit verkehren in Nürnberg fünf Straßenbahnlinien. Folgende Achsen sind mit der Straßenbahn zu bedienen:

Linien-nummer	Linienweg	Linienlänge	Anzahl der Haltestellen	Anzahl d. Fahrten			Betriebs-km/Jahr (gerundet)
				Montag-Freitag	Samstag	Sonntag	
Tram 4	Gibitzenhof – Am Wegfeld	8,3	19	332	200	124	838.300
Tram 5	Worzeldorfer Straße – Tiergarten	11,9	25	228	206	127	835.300
Tram 6	Dokuzentrum – Westfriedhof	8,3	22	222	199	125	600.000
Tram 7	Tristanstraße – Hauptbahnhof	3	6	221	196	121	201.400
Tram 8	Dokuzentrum – Erlenstegen	8,8	21	219	199	122	566.200

1.2.3.4. Busverkehr

Die mit Buslinien zu bedienenden Verbindungen werden nachfolgend aufgeführt. Diese ergänzen das Schienennetz.

Derzeit werden folgende Buslinien bedient:

Linien-nummer	Linienweg	Linienlänge	Anzahl der Haltestellen	Anzahl d. Fahrten			Betriebs-km/Jahr (gerundet)
				Montag-Freitag	Samstag	Sonntag	
Bus 20	Am Wegfeld – Erlangen Arcaden	14,2	19	82	34	0	312.600
Bus 21	Ziegelstein – Buchenbühl	2,6	12	112	96	58	123.500
Bus 30	Nordostbahnhof – Erlangen Arcaden / Hugenottenplatz	23,9	39	99	59	57	723.700
Bus 31	Herrnhütte – Großgründlach	19,8	41	101	58	54	424.700
Bus 32	Herrnhütte – Sieboldstraße Schleife	2	7	70	0	0	33.900
Bus 34	Plärrer – Friedrich-Ebert-Platz	3,2	10	204	181	114	203.200
Bus 35	Röthenbach – Nordostbahnhof	10	22	182	116	102	582.100
Bus 36	Plärrer – Doku-Zentrum	6,4	22	202	185	100	421.300
Bus 37	Heilig-Geist-Spital – Fürth Hbf	12,1	34	86	57	53	324.000
Bus 38	Virnsberger Straße – Stadtgrenze	8,1	23	153	102	55	347.000
Bus 39	Maximilianstraße – Fürth Hauptbahnhof	9,1	21	90	71	111	247.000
Bus 40	Heinemannbrücke – Behringersdorf	11,6	23	120	96	56	253.500
Bus 43	Hauptbahnhof – Heinemannbrücke	6,5	21	153	120	111	334.600
Bus 44	Hauptbahnhof – Zerzabelshof Ost	5,8	19	138	97	87	258.100
Bus 45	Frankenstraße – Ziegelstein Süd	11,2	32	106	95	56	388.800
Bus 46	Heilig-Geist-Spital – Martha-Maria-Krankenhaus	8,3	25	109	104	60	294.900
Bus 47	Heilig-Geist-Spital – Forchheimer Straße	5,2	17	89	57	53	143.700
Bus 49	Nordostbahnhof – Martha-Maria-Krankenhaus	2,8	6	26	0	0	19.700
Bus 50	Langwasser Mitte – Feucht Am Reichswald	10,3	14	46	2	1	84.200
Bus 51	Frankenstraße – Wendelstein Gymnasium	18,5	35	94	70	78	423.200
Bus 651	Frankenstraße – Schwand	20,2	34	73	30	10	412.100
Bus 52	Langwasser Mitte – Katzwang Süd	11,6	21	107	93	57	394.600
Bus 54	Langwasser Süd – Brunn Schleife	10,5	21	67	47	28	216.600
Bus 55	Meistersingerhalle – Langwasser Mitte	6,3	17	147	102	53	285.000
Bus 56	Langwasser Mitte – Klinikum Süd – Fischbach	8,4	18	222	201	137	352.000

	Flachsröste						
Bus 57	Langwasser Mitte – Fischbach Bahnhof	7,3	17	143	96	54	323.500
Bus 58	Frankenstraße – Wacholderweg	4,9	15	108	58	50	106.700
Bus 59	Langwasser Süd – Birnthon	10,2	18	52	47	27	174.200
Bus 60	Röthenbach – Bremer Straße Wende	7,3	20	20	0	0	36.200
Bus 61	Röthenbach – Schwabach Bahnhof / Busbahnhof Süd	15,1	32	152	94	58	466.500
Bus 62	Röthenbach – Kornburg	13,7	28	144	95	58	565.300
Bus 65	Röthenbach – Nordostbahnhof	12,4	33	182	116	109	718.100
Bus 66	Röthenbach – Pillenreuth	9,8	24	114	94	56	269.200
Bus 67	Frankenstraße – Fürth Hauptbahnhof	15,2	38	156	99	58	701.000
Bus 68	Gustav-Adolf-Straße – Langwasser Mitte	12,3	29	115	87	41	383.900
Bus 69	Gustav-Adolf-Straße – Röthenbach	5,6	23	144	95	57	255.100
Bus 70	Gustav-Adolf-Straße – Zirndorf Kneippallee	9,7	29	88	62	59	270.100
Bus 71	Gustav-Adolf-Straße – Oberasbach Leipziger Platz	8,3	21	84	62	58	198.200
Bus 72	Gustav-Adolf-Straße – Zirndorf Realschule	8,8	35	64	38	0	153.500
Bus 73	Gustav-Adolf-Straße – Stadtgrenze	6,4	18	90	71	0	144.000
Bus 82	Koppenhof – Reichelsdorf Bahnhof	5	12	51	0	0	57.100
Bus 90	Rothenburger Straße – Regelsbacher Straße	4	2	15	0	0	7.500
Bus 91	Röthenbach – Kornburg	12,6	33	4	0	0	13.200
Bus 92	Meistersingerhalle – Katzwang Süd	17,1	29	2	0	0	8.300
Bus 93	Meistersingerhalle – Kornburg	13,8	21	2	0	0	6.500
Bus 94	Sportanlage FCN – Heilig-Geist-Spital	6,3	23	2	0	0	2.800
Bus 95	Mögeldorf – Nordostbahnhof	4	12	3	0	0	2.800
Bus 96	Meistersingerhalle – Birnthon	17,5	34	3	0	0	11.000
Bus 97	Frankenstraße – Regelsbacher Straße	6	17	7	0	0	4.500
Bus 98	Langwasser Mitte – Stein Schloß	11,9	29	2	0	0	5.500
Bus 99	Höfles – Buch Süd	8,4	13	5	0	0	8.200

1.2.3.5. Nachtverkehr

Um den Fahrgästen auch außerhalb der regulären Betriebszeiten von U-Bahn, Straßenbahn und Bus ein Grundangebot vorzuhalten, ist in den Nächten von Freitag auf Samstag und Samstag auf Sonntag und in den Nächten vor Feiertagen ein gesondertes Nachtliniennetz (Nightliner) zu betreiben.

Zentraler Knoten des Nachtliniennetzes ist der Hauptbahnhof Nürnberg.

Folgende Nightliner-Linien bedienen das Verkehrsgebiet in der Nacht im Stadtgebiet Nürnberg und als grenzüberschreitender Verkehr im Umland und sind von dem Verkehrsunternehmen auch anzubieten:

Linien-nummer	Linienweg	Linienlänge	Anzahl der Haltestellen	Anzahl d. Fahrten			Betriebs-km/Jahr (gerundet)
				Montag-Freitag	Samstag	Sonntag	
N1	Nürnberg Hauptbahnhof – Buchenbühl	8,6	27	0	13	0	8.400
N2	Nürnberg Hauptbahnhof – Hersbruck	32,2	40	0	8	0	25.900
N3	Nürnberg Hauptbahnhof – Heinemannbrücke	9,7	26	0	8	0	7.900
N4	Nürnberg Hauptbahnhof – Brunn	24,1	42	0	8	0	19.300
N5	Nürnberg Hauptbahnhof – Worzeldorf	12,2	22	0	8	0	10.400
N6	Nürnberg Hauptbahnhof – Kornburg	22,6	44	0	8	0	18.200
N7	Nürnberg Hauptbahnhof – Großhabersdorf	33,6	40	0	9	0	26.400
N8	Nürnberg Hauptbahnhof – Bronnamberg	22,5	45	0	10	0	19.100
N9	Nürnberg Hauptbahnhof – Burgfarrnbach	21	54	0	9	0	17.100
N10	Nürnberg Hauptbahnhof – Erlangen Hugenottenplatz	24,8	42	0	8	0	19.900
N11	Nürnberg Hauptbahnhof – Stadtgrenze	9,6	32	0	8	0	7.300
N12	Nürnberg Hauptbahnhof – Flughafen	9,2	27	0	8	0	7.500
N13	Nürnberg Hauptbahnhof – Simmelsdorf-Hüttenbach Bahnhof	35,7	47	0	8	0	28.300
N15	Nürnberg Hauptbahnhof – Ezelsdorf	36,2	43	0	10	0	29.900
N55	Nürnberg Langwasser Süd – Hagenhausen	19,9	24	0	10	0	18.300
N59	Rufbus: Nürnberg Langwasser Süd – Ochenbruck	23,1	10	0	max. 8	max. 8	max. 1.700
N61	Nürnberg Koppenhof – Schwabach Schillerplatz	12	24	0	9	0	9.100

1.2.4. Veranstaltungsverkehre

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 Einsatz von Fahrzeugen mit einer höheren Kapazität.

Bei Großveranstaltungen, die zu einem stark erhöhten Fahrgastaufkommen führen, entwickelt das Verkehrsunternehmen entsprechende Betriebs- und Einsatzkonzepte, um die Anforderungen hinsichtlich des Angebotes, der Fahrzeugkapazitäten und Pünktlichkeit bestmöglich einzuhalten.

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

- Messen,
- Advents- und Silvesterverkehre,
- Spiele des 1. FCN,
- Großkonzerte/Festivals,
- Verkaufsoffene Sonntage.

Die Planung, Durchführung und ggf. erforderliche Beantragung von Fahrplangenehmigungen hat durch das Verkehrsunternehmen im Einvernehmen mit dem Aufgabenträger zu erfolgen.

1.2.5. Umsteigeknoten

Neben den unter Kapitel 1.1.4 dargestellten Anforderungen an zu gewährleistende Umsteigebeziehungen sind folgende Umsteigerelationen an den sog. maßgeblichen Verknüpfungspunkten sicherzustellen. Die maßgeblichen Verknüpfungspunkte zeichnen sich durch ihre verkehrliche Bedeutung, insbesondere durch die Verknüpfung mehrerer Linien und/oder Verkehrsmittel aus.

Maßgebliche Verknüpfungspunkte:
Hauptbahnhof, Plärrer, Frankenstraße, Röthenbach, Maximilianstraße, Bahnhof Fischbach, Am Wegfeld, Nordostbahnhof, Gustav-Adolf-Straße, Friedrich-Ebert-Platz, Rathenauplatz, Fürth Süd, Mögeldorf, Langwasser Mitte, Doku-Zentrum.

2. Anforderungen an die Leistungen

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

Das Verkehrsunternehmen weist seine Fähigkeit zu einem effektiven und effizienten Arbeiten sowie zur Erstellung einer qualitativ hochwertigen Nahverkehrsdienstleistung auch über die Erfüllung einschlägiger Normen nach. So muss das Verkehrsunternehmen zertifiziert sein nach der allgemeinen Norm für Qualitätsmanagementsysteme DIN EN ISO 9001:2015 sowie der Norm DIN EN 13816:2002 für den öffentlichen Personenverkehr. Die vom Verkehrsunternehmen erbrachten Leistungen sind hinsichtlich der im Nahverkehrsplan festgelegten Qualitäten auf der Grundlage eines Qualitätsmanagementsystems nach DIN ISO 9001:2015 zu überwachen und im Sinne der Kundenorientierung zu steuern.

Für die Nachweiserbringung der erbrachten Dienstleistungsqualität des Verkehrsunternehmens kommen folgende Verfahren zur Anwendung:

- direkte Leistungsmessung / Direct Performance Measures (DPM),
- Qualitätsbewertungen (QBW) und Testkundenverfahren / Mystery Shopping Survey (MSS),
- Kundenzufriedenheitsmessungen (CSS).

Auf der Grundlage der nachfolgenden Anforderungen hat das Unternehmen marktrelevante Daten für die Planung, interne Leistungserstellung und Qualitätssicherung zu ermitteln und bereitzustellen. Der Aufgabenträgerin werden Nachweise zur Erfüllung der vereinbarten Qualitätskriterien (Angebotsstandards und Qualitätsstandards) vorgelegt und kommentiert. Im Bedarfsfall werden geeignete Maßnahmen zur Verbesserung der Einhaltung der Qualitätsstandards vereinbart. Die Erhebungen zum Mobilitätsverhalten in Nürnberg nach dem vorgegebenen Erhebungsdesign sowie davon abgeleitete Berichte sind vom Verkehrsunternehmen fortzuführen.

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

2.1. Fahrzeuge

2.2. Fahrgastinformation

2.3. Haltestellen

2.4. Sauberkeit / Erscheinungsbild

2.5. Betrieb und Störungsmanagement

2.6. Fahrpersonal

2.7. Marketing und Vertrieb

2.8. Tarif und Verbundintegration

2.9. Nachhaltigkeit

2.1. Fahrzeuge

Alle im Fahrgastbetrieb eingesetzten Fahrzeuge verfügen über einen Niederflureinstieg, bei den Bussen mit Kneeling und Rampe nach VDV-Standard, bei der Straßenbahn mittels Faltrampe bzw. gleichwertige Einrichtungen und bei der U-Bahn über eine auf die Höhe des Bahnsteigs abgestimmte Einstiegshöhe. Sie verfügen des Weiteren über Mehrzweckbereiche für Rollstühle, Kinderwagen, Fahrräder u. ä., Haltemöglichkeiten für stehende Fahrgäste sowie eine behindertengerechte Ausstattung gemäß entsprechender DIN-Normen, unter anderem mit ausgewiesenen und gekennzeichneten Sitzplätzen für mobilitätseingeschränkte Personen.

Insbesondere zu beachten sind einschlägige Normen, Richtlinien und Empfehlungen (z. B. DIN 18040 und 18025, DIN 32975, DIN 32974, EU/ECE-R107). Die jeweils gültigen gesetzlichen Vorschriften sowie Verordnungen (z.B. StVZO, BOKraft, BOStrab) sind vom Verkehrsunternehmen einzuhalten.

Zu achten ist auf eine zuverlässige Bereitstellung und eine Minimierung der Ausfälle während der Fahrt. Zur Erbringung des Fahrplanangebotes wird eine ausreichende Anzahl von Fahrzeugen einschließlich Reserve vorgehalten. Hierbei wird auf eine nachfragegerechte Verteilung nach Fahrzeuggrößen geachtet. Für die Disposition des Personals und des Fahrzeugparks sowie zum Abstellen und Instandhalten der Fahrzeuge werden ausreichende Kapazitäten an geeigneten Standorten vorgehalten.

Anforderungen an die Ausstattung der Fahrzeuge:

Die technischen Einrichtungen im Fahrzeug, wie z.B. Fahrausweisentwerter, Fahrscheindrucker im Bus oder Fahrgastinformationssysteme, müssen schadfrei und funktionstüchtig sein sowie den sich aus der geforderten Qualität ergebenden betrieblichen Anforderungen entsprechen.

Es ist angemessene Fahrgastinformation vorzuhalten, die funktionsfähig, frei von Beschädigung und korrekt ist. Die Fahrgastinformation muss folgenden Anforderungen genügen:

- innen: Monitore für die Fahrgastinformation mit Haltestellenanzeige (100 % der Busse, 90 % der Straßenbahnfahrzeuge und 60 % der U-Bahnfahrzeuge ab Vertragsbeginn Ende 2019 sowie ab dem Jahr 2022 100 % der Straßenbahnfahrzeuge und 80 % der U-Bahnfahrzeuge und ab dem Jahr 2024 100 % der U-Bahnfahrzeuge) automatische Haltestellenansage (sowie Lautsprecheranlage und Bordmikrofon für Sonder- bzw. Störfallinformationen), Netzplan Schiene.

- außen: Fahrzeugfront (Fahrtziel, VGN-Liniennummer), Einstiegsseite bei Bus und Straßenbahnen (Ziel/Fahrweg, Liniennummer), Heck (Liniennummer), Einheitliches Signet des VGN soweit vorgeschrieben.

Mit Werbung versehene Fahrzeuge können im Rahmen der Vorgaben im Kapitel 2.4.1 eingesetzt werden.

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

Neufahrzeuge sind mit einer Anlage zur Video-Überwachung auszurüsten.

Alle Fahrzeuge sind mit einheitlichen mit der Aufgabenträgerin abgestimmten Außen- und Innen-Design zu versehen.

Die eingesetzten Fahrzeuge müssen mit der Infrastruktur kompatibel sein (vgl. die Infrastrukturvorgaben in Kapitel 3).

2.1.1. U-Bahn

Das maximale Alter der Fahrzeuge soll 40 Jahre nicht übersteigen. Die Instandhaltung gewährleistet das vereinbarte Qualitätsniveau und den sicheren und ordnungsgemäßen Betrieb gemäß BOStrab. Eine längere Nutzungsdauer der Fahrzeuge ist nach Abwägung wirtschaftlicher oder betrieblicher Rahmenbedingungen zulässig, sofern die Fahrzeuge im Rahmen von Anpassungsmaßnahmen und Umbauten an gesetzliche Vorgaben und die Vorgaben des NVP angepasst werden.

Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird den internen Betreiber verpflichten, erhebliche Investitionen in das rollende Material vorzunehmen; das umfasst insbesondere die Neubeschaffung von Fahrzeugen.

2.1.1.1. Barrierefreiheit U-Bahn

Die Höhe des Fahrzeugbodens ist auf die Systemhöhe der Bahnsteige abgestimmt.

Die automatisch gesteuerten Fahrzeuge (AGT-Fahrzeuge) auf den Linien U2 und U3 müssen an allen Türen über eine vollständige Restspaltüberbrückung zu einem Bahnsteig. Bei stark gekrümmten Bahnsteigen darf der Restspalt max. 4 cm betragen. Dies wird über einen ausfahrbaren Schiebetritt realisiert. Dadurch ist z.B. Rollstuhlfahrern ein barrierefreier Zugang ins Fahrzeug möglich.

Bei der Beschaffung und dem Einsatz neuer Fahrzeuge ist eine automatische Spaltüberbrückung an allen Türen vorzusehen.

2.1.1.2. Technische Ausstattung

Die eingesetzten Schienenfahrzeuge müssen die Anforderungen an die vorhandene Infrastruktur insbesondere zum automatischen Fahrbetrieb auf den Linien U2 und U3 erfüllen (vgl. die Infrastrukturvorgaben in Kapitel 3).

Alle U-Bahnfahrzeuge müssen mit einer Sprechstelle zur Kommunikation zwischen Fahrgast und Fahrer bzw. Leitstelle ausgestattet sein.

Alle Fahrzeuge sind pro Wagen mit 2 Kameras auszustatten, so dass eine nahezu vollständige Erfassung des Fahrgastinnerraums möglich ist, und die Videobilder sind 28 Betriebsstunden zu speichern. Bei den Automatikfahrzeugen auf den Linien U2 und U3 muss die integrierte Verkehrsleitstelle sich Livebilder vom Fahrgastinnenraum über WLAN aufschalten können.

Alle U-Bahnfahrzeuge müssen mit dem Zugsicherungs- und den Kommunikationssystemen der Infrastruktur kompatibel sein. Dadurch werden die Bereiche Informations- und

Kommunikationsfähigkeit zwischen Leitstelle und Fahrzeug (Liniennummer, aktueller Standort, Soll-Ist-Vergleich der Fahrt in Bezug auf Standort und Zeit), Fahrgastinformation in Fahrzeugen und Haltestellen (Ansagen, Digitale Fahrgastinformation - DFI, Multifunktionales Display - MFD), Anschlusssicherung sowie Statistik gesteuert bzw. betrieben. Die Standortdaten sind auch DEFAS Bayern und der Verbundgesellschaft zur Verfügung zu stellen. Eine Kommunikation zwischen integrierter Verkehrsleitstelle und Fahrer bzw. integrierter Verkehrsleitstelle und Zug muss jederzeit gewährleistet sein.

2.1.2. Straßenbahn

Das maximale Alter der Fahrzeuge soll 40 Jahre nicht übersteigen. Die Instandhaltung gewährleistet das vereinbarte Qualitätsniveau und den sicheren und ordnungsgemäßen Betrieb gemäß BOStrab. Eine längere Nutzungsdauer der Fahrzeuge ist nach Abwägung wirtschaftlicher oder betrieblicher Rahmenbedingungen zulässig, sofern die Fahrzeuge im Rahmen von Anpassungsmaßnahmen und Umbauten an gesetzliche Vorgaben und die Vorgaben des Nahverkehrsplans angepasst werden.

Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird den internen Betreiber verpflichten, erhebliche Investitionen in das rollende Material vorzunehmen, das umfasst insbesondere die Neubeschaffung von Fahrzeugen.

2.1.2.1. Barrierefreiheit Straßenbahn

Es dürfen im regulären Linienverkehr ausschließlich Niederflurfahrzeuge zum Einsatz kommen, deren Höhe des Fahrzeugbodens im Einstiegsbereich auf die Systemhöhe der Bahnsteige abgestimmt ist und ca. 30 cm über Schienenoberkante beträgt.

Es sind nicht alle Haltestellen barrierefrei ausgebaut. Bei Bedarf ist für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste eine Klapp- oder Faltrampe einzusetzen.

2.1.2.2. Technische Ausstattung

Die eingesetzten Schienenfahrzeuge müssen die Bedingungen der BOStrab und der entsprechenden Normen und technischen Regeln sowie die Anforderungen an die vorhandene Infrastruktur erfüllen.

Alle Straßenbahnfahrzeuge müssen über Einrichtungen zur LSA-Beeinflussung verfügen.

Alle Straßenbahnfahrzeuge müssen antriebs-/ und bremstechnisch den topographischen Anforderungen vor allem in Bezug auf Steigungs- und Gefällestrecken entsprechen.

Alle Fahrzeuge sind pro Wagen mit einer Kamera auszustatten, so dass eine nahezu vollständige Erfassung des Fahrgastinnenraums möglich ist, und die Videobilder sind 28 Betriebsstunden zu speichern.

Alle Straßenbahnfahrzeuge müssen n über ein ITCS (Intermodal Transport Control System), ein System zur Weichensteuerung, verfügen und sind über ein Funksystem mit der Leitstelle verbunden. Dadurch werden die Bereiche Informations- und Kommunikationsfähigkeit zwischen Leitstelle und Fahrzeug (Liniennummer, aktueller Standort, Soll-Ist-Vergleich der Fahrt in Bezug auf Standort und Zeit), Fahrgastinformation in Fahrzeugen und an Haltestellen (Ansagen, DFI, MFD), Anschlusssicherung sowie Statistik gesteuert/betrieben. Die Standortdaten sind auch DFAS Bayern und der Verbundgesellschaft zur Verfügung zu stellen. Eine Kommunikation zwischen Leitstelle und Fahrer muss jederzeit gewährleistet sein.

2.1.3. Omnibus

Alle im Linienbusverkehr eingesetzten Fahrzeuge müssen die Anforderungen der Richtlinien EU 2001/85 und UN/ECE R107 erfüllen.

Das durchschnittliche Alter der Fahrzeuge darf 7 Jahre und das maximale Alter von Fahrzeugen soll 12 Jahre und darf 14 Jahre nicht übersteigen. Die Instandhaltung gewährleistet das vereinbarte Qualitätsniveau und den sicheren und ordnungsgemäßen Betrieb gemäß BOKraft. Eine längere Nutzungsdauer der Fahrzeuge ist nach Abwägung wirtschaftlicher, betrieblicher oder kundenrelevanter Rahmenbedingungen in Absprache mit dem Aufgabenträger zulässig.

2.1.3.1. Barrierefreiheit

Es sind Niederflurfahrzeuge einzusetzen. Bei diesen Fahrzeugen muss die Höhe der Buseinstiegskante fahrzeugseitig ggf. unter Verwendung von Kneeling gemäß der EU-Vorschrift UN//ECE R 107 eingehalten werden.

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

2.1.3.2. Technische Ausstattung

Alle Fahrzeuge müssen über Einrichtungen zur LSA-Beeinflussung verfügen. Die entsprechenden Spezifikationen sind mit der Stadt Nürnberg abzustimmen.

Alle Omnibusse mit Verbrennungsmotor müssen über Automatikgetriebe verfügen.

Darüber hinaus verfügen die Busse (außer Betriebs- und Werkstattreservebusse) über folgende Ausstattungsmerkmale:

- Die Busse verfügen mindestens über Euro 5 Norm oder einen vollelektrischen Antrieb.
- Die Busse sind weitgehend mit einer Voll-Klimaanlage für den Fahrgastraum ausgestattet.
- Die Busse sind in der Lage den Fahrgästen auf Monitoren Umsteigehinweise mit Abfahrtszeiten in Echtzeit zu geben.
- Die Busse sind mit WLAN für den Fahrgast ausgestattet.

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 (Liniennummer, aktueller Standort, Soll-Ist-Vergleich der Fahrt in Bezug auf Standort und Zeit), Fahrgastinformation in Fahrzeugen und Haltestellen (Ansagen, DFI, MFD), Anschlusssicherung sowie Statistik gesteuert/betrieben. Die Standortdaten sind auch DEFAS-Bayern und der Verbundgesellschaft zur Verfügung zu stellen. Eine Kommunikation zwischen Leitstelle und Fahrer muss jederzeit gewährleistet sein.

Alle Busse sind mit einem elektronischen Fahrscheindrucker auszustatten, der auch in der Lage ist, die Gültigkeit von elektronischen Fahrausweisen zu überprüfen. Zu technischen und funktionalen Qualitätsvorgaben für die elektronische Kontrolle sowie 2D-Barcodes wird auf die ISO/IEC 14443 und die Ausschreibungsvorgaben des Verkehrsverbundes verwiesen.

Neufahrzeuge sind mit Kameras auszustatten, so dass eine nahezu vollständige Erfassung des Fahrgastinnerraums möglich ist und die Videobilder sind 72 Betriebsstunden zu speichern.

Reservebusse für Ersatzverkehre entsprechen grundsätzlich der Ausstattung der im Regelverkehr eingesetzten Busse.

2.2. Fahrgastinformation

Die Fahrgastinformationen müssen die Vorgaben der Stadt Nürnberg sowie diejenigen aus den Gremien des VGN erfüllen. 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 angesagt und angezeigt, zudem wird über relevante Störungen informiert.

Das Verkehrsunternehmen hat eine eigene Website vorzuhalten, auf der es 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 der VGN-Website (www.vgn.de) zurückgegriffen.

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

Das Verkehrsunternehmen betreibt das Störfallinformationssystem, in dem u.a. über Betriebsänderungen, Betriebsstörungen und Veranstaltungsverkehre informiert wird. 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 von Straßenbahn und Bus sowie im U-Bahnbereich,
- Anzeiger an den Bahnsteigen in U-Bahnhöfen,
- Elektroakustische Lautsprecher in U-Bahnhöfen,
- Mitteilungen per SMS,
- Mitteilungen per E-Mail,
- Elektronische Fahrplanauskunft des VGN,
- Elektronische Fahrplanauskunft DEFAS Bayern.

Das Verkehrsunternehmen kümmert sich zudem um gängige Informationskanäle der Social Media.

Das Verkehrsunternehmen gewährleistet, dass Ist-Daten der Fahrplanauskunft über den VGN-Verbund, über DEFAS Bayern sowie über eigene Informationssysteme dargestellt werden können.

2.3. Haltestellen

Die üblichen Ausstattungsmerkmale von Haltestellen sind im Nahverkehrsplan der Stadt Nürnberg nach Verkehrsmitteln differenziert definiert und sind soweit im Bestand erfüllt einzuhalten.

An den Bus- und Straßenbahnhaltestellen ist das Verkehrsunternehmen für die akustische und visuelle Information der Fahrgäste zuständig.

Fehlende oder unleserlich gewordene Fahrplanaushänge sind gemäß der Servicegarantie schnellstmöglich zu ersetzen.

In den U-Bahnhöfen sowie an den Straßenbahnhaltestellen und Bushaltestellen sind die dort vorhandenen Informationseinrichtungen Vitrinen, Zugzielanzeiger und DFI-Anzeiger (als Schnittstellenhinweise auf die Angebote der Oberflächenverkehrsmittel) in Echtzeit aktuell mit Informationen zu versorgen.

Die Sicherheit und der Service wird zudem über gesondertes Personal (technische Service-Mitarbeiter U-Bahn) in den U-Bahnhöfen auf den Linien U2 und U3 unterstützt, welches zudem im Störfall in der Lage ist, aus nur max. 3 Haltestellen Entfernung zu einer automatischen U-Bahn zu gelangen und diese über das Notfahrpult manuell weiterzufahren.

Die Informationsvitrinen (Tarifpläne, Netzpläne, Fahrpläne, etc.) sind aktuell zu halten.

2.4. Sauberkeit / Erscheinungsbild

2.4.1. Fahrzeuge

Das Verkehrsunternehmen 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 zu gewährleisten.

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

Inneres Erscheinungsbild - das Fahrzeug ist einladend, sauber und schadfrei, 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, optische Mängel, Schmierereien, etc.) sind,
- die Fenster unbeschädigt (nicht verkratzt) und sauber sind.

Äußeres Erscheinungsbild - das Fahrzeug ist sauber und schadfrei, wenn

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

Werbeflächen / Werbebeklebung:

- Eine ausreichende Durchsichtigkeit / unbeeinträchtigte Sicht aus dem Fahrzeug (im Dunkeln) ist mindestens im Bereich der Plätze für Mobilitätseingeschränkte zu gewährleisten.
- Ein freier, ungehinderter Blick durch die Wagenfenster soll weder von Werbung noch von Informationsmaterialien behindert werden.
- Fensterbeklebungen dürfen grundsätzlich nur auf einem Teil der Fensterfläche (maximal 20 % der gesamten Werbefläche) eines Fahrzeugs angebracht werden.

2.4.2. Haltestellen

Die Haltestellen einschließlich der ortsfesten Infrastruktur sind in einem ordentlichen und sauberen Zustand zu halten.

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

- Sitzmöglichkeiten sauber,
- Zuwege (soweit das Verkehrsunternehmen zuständig ist) / Bahnsteige / Wände / Säulen / Gleisbereich sauber,
- Beleuchtung von Zugängen, Bahnsteigen, Aufzügen und Wartehallen ausreichend / richtlinienkonform und nicht beschädigt,

- Fahrtreppen / Aufzüge sauber und in Betrieb,
- Papierkörbe sauber und geleert / nicht voll,
- Hinweisschilder und Leitbeschilderung sauber und lesbar,
- Fahrgastinformation vorhanden, funktionsfähig, frei von Beschädigung und korrekt,
- Fahrpläne / Tarifinfo vorhanden und aktuell,
- ZZA (Zugzielanzeiger – nur U-Bahn) bzw. FIS (Fahrgastinformationssystem – Straßenbahn / Bus) in Betrieb und richtige Information,
- Entwerter und Verkaufsautomaten in Betrieb, sauber (frei von sichtbaren Verschmutzungen und Schmierereien) und nicht beschädigt.

Durch regelmäßige Kontrollen ist sicherzustellen, dass die Haltestelleneinrichtungen benutzbar sind. Festgestellte Schäden oder sonstige Mängel sind schnellstmöglich zu beheben bzw. zu melden.

Beschädigungen sind schnellstmöglich zu reparieren; sicherheitsrelevante Schäden, Graffitis oder verfassungsfeindliche Texte und Symbole sind unverzüglich nach der Entdeckung / Meldung zu beseitigen. Farbschmierereien sind schnellstmöglich zu entfernen.

2.4.3 Kundenzentrum

Das Kundenzentrum entspricht den optischen Anforderungen, wenn

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

2.5. Betriebs- und Störungsmanagement

Die im Fahrplan ausgewiesenen Fahrten sind pünktlich durchzuführen. Pünktlichkeit wird bei Bus und Straßenbahn definiert als Abfahrt maximal 1 Minute vor oder maximal 3 Minuten nach der laut Fahrplan vorgegebenen Abfahrtszeit, bei der U-Bahn als Abfahrt maximal ½ Minute vor oder maximal 3 Minuten nach der laut Fahrplan vorgegebenen Abfahrtszeit.

Für die Pünktlichkeit ist bei der Straßenbahn im Mittel eines Jahres eine Erfüllungsquote von 90 % und beim Bus von 85 % einzuhalten.

Bei der U-Bahn wird eine kombinierte Pünktlichkeit ermittelt. Bei einem Taktraster bis 5 Minuten wird die Takttreue, bei einem größeren Taktraster die Fahrplantreue gemessen. Für die konventionelle U-Bahn ist dabei eine mittlere Jahrespünktlichkeit aller Abfahrten von mindestens 90 %, bei der automatischen U-Bahn von mindestens 98 % zu erfüllen.

Bei intern oder extern hervorgerufenen unvorhergesehenen Störungen des Betriebsablaufs müssen unverzüglich Maßnahmen ergriffen werden, um das laut Fahrplan vorgegebene Verkehrsangebot bestmöglich zu gewährleisten. Ein adäquater Ersatzverkehr ist umgehend bereitzustellen. Hierzu kann einem Schienenersatzverkehr mit Buseinsatz die kurzfristige Bereitstellung von Taxi-Ersatzverkehren vorausgehen. Die hierzu erforderliche Verfügbarkeit von Personal und Fahrzeugen ist vom Verkehrsunternehmen zu gewährleisten. Der planmäßige Betrieb ist schnellstmöglich wiederherzustellen.

Bei planbaren Baumaßnahmen und Veranstaltungen im Verkehrsgebiet werden in Abstimmung mit der Aufgabenträgerin und beteiligten Dritten 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.

Zur Betriebssteuerung und -überwachung des U-Bahn-, Straßenbahn- und Busbetriebs und zur Information der Fahrgäste muss das Verkehrsunternehmen die integrierte Verkehrsleitstelle, von der aus sämtliche Maßnahmen zur Sicherstellung eines reibungslosen Betriebsablaufs gesteuert und überwacht werden, betreiben.

Die integrierte Verkehrsleitstelle muss die folgenden Funktionen sicherstellen:

- Steuerung und Überwachung Bus- und Straßenbahnbetrieb
- Steuerung und Überwachung U-Bahnlinie U1
- Steuerung und Überwachung U-Bahnlinien U2/U3
- Steuerung und Überwachung U-Bahnbetriebshof
- Fahrgastinformation U-Bahn
- Securityleistungen
- Fahrstromversorgung U-Bahn und Straßenbahn und technische Störungsdisposition
- Koordination und Einsatzleitung
- Servicetelefon für das Verkehrsangebot
  Die Besetzung der Arbeitsplätze richtet sich nach dem Anrufaufkommen. Es ist eine Annahmequote von 90 % aller Anrufe im Kalenderjahr zu erzielen. Die Beratungs- und Kommunikationskompetenz wird im Rahmen von Qualitätsmessungen überwacht.

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

Bei Großveranstaltungen gilt Kapitel 1.2.4 entsprechend.

Das Verkehrsunternehmen gewährleistet die Sicherheit in den Fahrzeugen durch Anlagen zur Videoüberwachung und einer bedarfsgerechten Präsenz von Servicepersonal des Verkehrsunternehmens bzw. von Personal eines Sicherheitsdienstes.

Bahnen sowie Bahnhöfe und Zwischengeschosse sind kameraüberwacht. Das Servicetelefon ist rund um die Uhr zu besetzen. Nach 20.00 Uhr halten Busfahrerinnen und -fahrer, wenn möglich, auf Wunsch auch zwischen den Haltestellen an geeigneter Stelle. Ein unentgeltlicher Taxiruf ist ebenfalls zu gewährleisten.

Im Störfall informiert das Verkehrsunternehmen unmittelbar nach den eingeleiteten betrieblichen Maßnahmen die Fahrgäste über den Vorfall bzw., soweit bekannt und technisch möglich, über Grund und Dauer der Störung sowie alternative Fahrmöglichkeiten.

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, bei Abweichungen vom Regelfahrplan eigenverantwortlich zu handeln und schnell zu reagieren, beispielsweise durch folgende Maßnahmen:

- Persönliche Fahrgastinfo vor Ort bei unvorhergesehenen Störungen, erhöhtem Fahrgastaufkommen, usw.,
- Planung und Organisation von Baumaßnahmen: Abstimmung und Koordination in Zusammenarbeit mit Dienststellen des Aufgabenträgers,
- Einrichten von Baustellen und Durchführen von Ersatzverkehren: Vorbereitung und Aufbau von Baustellen, Beschilderung, Verkehrslenkung und -leitung, Durchführung von Anwohner- und Fahrgastinformationsmaßnahmen vor, während und nach der Maßnahme (Infopersonal, Fahrpläne, Infoprospekte, usw.),
- Organisation, Vorbereitung und Durchführung von ÖPNV-Maßnahmen/-Verkehren für Events, Veranstaltungen und Großereignissen: Verkehrslenkung und -leitung, Durchführung von Anwohner- und Fahrgastinformationsmaßnahmen vor, während und nach der Maßnahme (Infopersonal, Fahrpläne, Infoprospekte, usw.).

2.6. Fahrpersonal

Das vom Verkehrsunternehmen 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 im Schienenbereich eingesetzte Fahrpersonal muss darüber hinaus über eine betriebsinterne Ausbildung nach BOStrab § 12 „Ausbildung und Prüfung der Fahrbediensteten“ verfügen.

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

Unter anderem bedeutet dies:

Jeder Fahrer (U-Bahn, Straßenbahn, Bus) weist seine Kompetenz jährlich durch das Bestehen eines Wissenstests nach.

Jeder Busfahrer muss mindestens 1x jährlich eine Weiterbildung Technik (1 Tag mit 7:45 h) mit jährlich wechselnden Inhalten erhalten. Gegenstand der Weiterbildung ist:

- Sicherheitsunterweisung Fahrzeug,
- Unterweisung „Lenk- und Ruhezeiten“,
- aktuelle Dienstanweisungen,
- Linien- und Netzkenntnisse zum Stadtverkehr Nürnberg,
- Tarif und Fahrscheinverkauf,
- Auffrischung Tarifkenntnisse,
- eTicketing,
- Sichtkontrolle von Fahrausweisen,
- Unfallverhütungsvorschriften: Verletzungen durch Klapprampe, Unfalldatenspeicher und Unfallaufnahme,
- betriebshofbezogene Themen,
- Wissenstest mit Auswertung und Durchsprache.

Zusätzlich sind für Busfahrer die entsprechenden Weiterbildungen gem. BKrFQG durchzuführen.

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:

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

Störungsmanagement

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

Durchführung des Linien- und Sonderverkehrs

- Beherrschen aller eingesetzten Wagentypen
- Bedienen der installierten Bordinstrumente (FARM, Fahrscheindrucker, Funk)
- Kenntnis über Linienverlauf und Haltestellen im Einsatzgebiet
- Kenntnis über Fahrzeiten und Anschlussbeziehungen
- Information von Fahrgästen (Haltestellenansage etc.)
- Wirtschaftliches 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 (DFR 252 des VGN)

Kundendienstliche Aufgaben

- Information bei Störungen und Unregelmäßigkeiten
- Tarif- & Wegstreckenauskünfte
- Hilfe und Unterstützung mobilitätseingeschränkter Personen
- Respektvoller und höflicher Umgang mit Kunden
- Angepasste, angenehme Fahrweise
- Annahme von Beschwerden
- Konflikte erkennen und geeignete Maßnahmen treffen

Fahrscheinkontrollen

- Sichtprüfung der vorgezeigten Fahrausweise
- Kontrolle von Funktion und Aufdruck von Entwertern
- Maßnahmen einleiten bei Beanstandung von Fahrausweisen

Fahrscheinverkäufe

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

Kommunikationen mit Leitstelle und Betriebsdienst

- Beherrschen der Funkanlage (Funkdisziplin)
- Durchführung von Anordnungen über Funk
- Informationsweitergabe über Besonderheiten
- Hilfeleistung über Funk (z.B. Rettungskräfte)

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

Dienstkleidung mit Uniformcharakter umfasst und hat wie folgt auszusehen:

- Oberbekleidung mit bedeckten Schultern (helle Farbe),
- Stoffhose mit langen Hosenbeinen oder Stoffrock (knielang, dunkle Farbe),
- Geschlossene und dunkle Schuhe.

Im Übrigen gelten die Qualitätsstandards des VGN, die als Mindestkriterien zu verstehen sind.

Das Fahrpersonal ist arbeitsrechtlich und arbeitsmedizinisch vom jeweiligen Verkehrsunternehmen zu betreuen.

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

2.7. Marketing und Vertrieb

2.7.1. Marktbearbeitung

Für eine aktive Vermarktung und Entwicklung der Angebotsleistungen, der Vertriebs- und Tarifprodukte sind durch das Verkehrsunternehmen entsprechende personelle, finanzielle und technische Ressourcen bereitzustellen. Dabei ist über geeignete Maßnahmen die Zielsetzung zu verfolgen, Kunden langfristig an den ÖPNV zu binden und neue Kunden hinzuzugewinnen. Dies umfasst auch Kooperationen mit Unternehmen und Organisationen, deren Beschäftigte bzw. Kunden durch zielgerichtete Vermarktungsmaßnahmen für die Inanspruchnahme von ÖPNV-Leistungen gewonnen werden sollen. Die VGN-Regularien sind zu beachten.

Es sind alle relevanten Zielgruppen im Sinne einer aktiven Marktbearbeitung zu beachten. Für unternehmensübergreifende Maßnahmen sind die Rahmenbedingungen im VGN zu berücksichtigen und entsprechend in die Strategien zu integrieren. Zur Gewährleistung einer widerspruchsfreien Kundenansprache arbeiten das Verkehrsunternehmen und die Verbundgesellschaft (VGN) im Bereich Öffentlichkeitsarbeit zusammen.

Schwerpunkte der aktiven Marktbearbeitung durch das Verkehrsunternehmen sind:

- Neukundengewinnung,
- Kundenbindung,
- Großkundenbetreuung,
- Marken- und Imagebildung

Neben zielgruppenspezifischen Akquisitionsmaßnahmen ist bei der Neukundengewinnung das bisherige stadtteilbezogene Dialogmarketing fortzuführen, bei dem innerhalb von ca. 5 Jahren alle Haushalte in Nürnberg angesprochen und bei der Wahrnehmung ihrer Mobilitätsbedürfnisse beraten werden. Darüber hinaus sind weitere Anreizsysteme zur Gewinnung von Neukunden anzubieten (z.B. kostenlose TestTickets). In der Großkundenbetreuung (FirmenAbo, KombiTickets, Events, Tourismus usw.) sind Strukturen vorzuhalten, die eine aktive personenbezogene Akquisition, Bindung und Betreuung für das Stadtgebiet Nürnberg gewährleisten. Die Kundenbindung hat unter anderem auch über ein aktives Beschwerdemanagement mit betrieblicher Nachverfolgung der gemeldeten Kundenanliegen zu erfolgen. Zudem ist die Betreuung von Zielgruppen vertretenden Interessensverbänden (z.B. Fahrgastbeitrat, Behindertenorganisationen, Senioren- und Stadtteilvereinigungen) durch das Verkehrsunternehmen wahrzunehmen.

Zur stärkeren Vernetzung der Verkehrsangebote hat das Verkehrsunternehmen zielorientierten Informationsstrategien und -maßnahmen, sowohl intermodal (verkehrsmittelübergreifend) als auch intramodal (systemintern) zu entwickeln. Dabei hat die Integration von multimodalen Mobilitätsangeboten (z.B. Park & Ride, Carsharing, Fahrradverleih) mittels nutzerorientierten Schnittstellen für Information, Vertrieb, Tarif, Erscheinungsbild und Marketing zu erfolgen.

2.7.2. Kundenservice

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

Am Standort Hauptbahnhof ist ein repräsentatives, image- und markenförderndes Kundenzentrum vom Verkehrsunternehmen zu betreiben. Dabei sind die Linien-/netznahe Präsenz, die Kundennähe und die Fahrgastströme zu berücksichtigen. Das zentrale Kundenzentrum ist von Montag bis Freitag 07:00 – 20:00 Uhr und samstags von 09:00 – 14:00 Uhr geöffnet. In begründeten Fällen sind in Abstimmung mit der Aufgabenträgerin bei geändertem Nachfrageverhalten Abweichungen möglich.

Zum Leistungsportfolio zählen:

- Verkauf des kompletten VGN-Fahrausweissortimentes,
- Mobilitätsberatung,
- Vertragskundengeschäft (Abonnements u. FirmenAbo)
- Bearbeitung von Beanstandungsfällen (z.B. erhöhtes Beförderungsentgelt (EBE)),
- Reklamations- und Beschwerdeannahme.

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

Das Verkehrsunternehmen hat ein Servicetelefon zu betreiben, das 24h täglich erreichbar ist. Es wird eine Erreichbarkeitsquote von 90 % aller Anrufe im Kalenderjahr gewährleistet. Ferner ist die Möglichkeit zur schriftlichen Kontaktaufnahme sicher zu stellen. Kunden erhalten auf ihre Schreiben innerhalb von zwei Arbeitstagen nach Posteingang eine Antwort oder eine Eingangsbestätigung. Grundsätzlich erfolgt spätestens nach 14 Tagen eine abschließende Beantwortung. Bei Beschwerden, deren Anlass bzw. Ursache nicht beim Verkehrsunternehmen liegt, hat das Verkehrsunternehmen diese an die zuständige Stelle mit der Bitte um Beantwortung weiterzuleiten. Telefonische und schriftliche Anliegen hinsichtlich EBE und Vertragskundengeschäft (Abonnement) werden von diesem bearbeitet.

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

Das Verkehrsunternehmen bietet den Fahrgästen ein Serviceversprechen und beteiligt sich am Schlichtungsverfahren (SÖP). Das Serviceversprechen hat bei Verspätungen von Fahrzeugen oder bei Verschmutzungen von Bekleidung der Fahrgäste eine angemessene Entschädigung vorzusehen. Die Inhalte des Serviceversprechens werden vom Verkehrsunternehmen kontinuierlich überprüft und weiterentwickelt.

Bei Sonderereignissen sind hinsichtlich Kundenservice und Kundeninformation besondere Maßnahmen, wie in Kapitel 2.5 beschrieben, erforderlich.

2.7.3. Fahrgeldmanagement

Das Verkehrsunternehmen hat den Verkauf durch einen optimierten, strategischen Vertriebswegemix unter Berücksichtigung von wirtschaftlichen, regionalen und kundenorientierten Kriterien sicherzustellen. Das Verkehrsunternehmen hat dabei für alle Vertriebswege und -systeme die Infrastruktur, Wartung und Weiterentwicklung zu gewährleisten. Es gelten die Qualitätsstandards des VGN. Der Verkauf von Fahrkarten zu allen Städten und Gemeinden im VGN erfolgt in den Bussen über Fahrer und im Schienenverkehr über stationäre Fahrausweisautomaten an den Haltestellen. In der Regel stehen in jedem U-Bahnhof zwei Automaten (einer je Zugang) und an jeder Straßenbahnhaltestelle ein Automat im unmittelbaren Sichtbereich. Es werden das Komplettsortiment (außer Abo, DB-/Bayernticket und DB-1.-Klasse-Zuschlag) und ausgewählte Sondertickets angeboten. Über den elektronischen Fahrscheindrucker in den Fahrzeugen sind mindestens Einzelfahrkarten und Tagestickets (Solo und Plus) zu verkaufen. Derzeit ergänzen rund 40 - 60 externe Verkaufsstellen wohnortnah in den einzelnen Stadtteilen die konventionellen Kaufmöglichkeiten. Hier wird der Umfang der qualitativen Verkaufsleistung mit den externen Verkaufsstellen vertraglich geregelt und durch regelmäßige Qualitätskontrollen (Testkäufer) bzw. bedarfsweise Schulungen gewährleistet. Ein modernes onlinefähiges Vorverkaufssystem ermöglicht bei den externen Verkaufsstellen den Ticketverkauf des gesamten VGN-Sortimentes (außer Abo) und ausgewählter Sondertickets. Zudem sind in den Fahrzeugen der Verkehrsmittel Straßenbahn und Bus und vor den Abgängen zur U-Bahn Entwerter aufgrund des VGN-Ticketsortimentes (Mehrfahrtenkarte) installiert. Das Verkehrsunternehmen 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 Verkehrsunternehmens sichergestellt werden. Eine Nebenbuchhaltung erfüllt alle rechtlichen Anforderungen wie z. B. dem Handelsgesetzbuch (HGB), Grundsätze ordnungsgemäßer Buchhaltung (GoB), Grundsätze ordnungsgemäßer DV-gestützter Buchführungssysteme (GoBS) und Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen (GDPdU).

Im Rahmen der Entwicklung eines „Elektronischen Fahrausweismanagementsystems“ (EFM) betreibt das Verkehrsunternehmen als Kundenvertragspartner und Systembetreiber in Abstimmung mit dem VGN einen Onlineshop mit mobiler App. In diesem Zusammenhang hält das Verkehrsunternehmen die entsprechenden Hintergrundsysteme vor und stellt an Kundenkontaktpunkten die Kundenschnittstellen/Vertriebskanäle bereit.

Zur Verbesserung der Zugänglichkeit zum multimodalen Verkehrsangebot ist die Entwicklung des elektronischen Ticketings zu unterstützen. In diesem Zusammenhang wirkt das Verkehrsunternehmen am Ausbau des Vertriebs im Einklang mit den VGN-Richtlinien sowie einer Ausweitung des Vertriebs auf neue Nutzermedien mit. Das VGN-Stufenkonzept zur Einführung eines EFM mit Umstellung des papierbasierten Ticketvertriebs auf eine elektronische Chipkarte nach den deutschlandweiten Standards und Schnittstellen der VDV-Kernapplikation ist fachlich zu begleiten. Das Verkehrsunternehmen stellt die entsprechenden Vertriebshintergrundsysteme und Kundenschnittstellen bereit und gewährleistet deren Weiterentwicklung gemäß den Kundenanforderungen und dem technologischen Fortschritt.

2.7.4. Einnahmensicherung

In Abstimmung mit dem Verbund legt das Verkehrsunternehmen die Sicherheits- und Prüfmerkmale der Fahrtberechtigungen fest und entwickelt diese weiter. Die Einnahmen werden durch einen optimierten Kontrolleinsatz und eine konsequente und nachhaltige Forderungsverfolgung gesichert. Die Prüf- und Sicherheitsmerkmale bei Tickets sowie Fahrausweiskontrollen und Nachbearbeitung des EBE sind entsprechend den geltenden ‚VGN-Richtlinien zur Durchführung von Fahrausweiskontrollen‘ durchzuführen. Zu technischen und funktionalen Qualitätsvorgaben für die elektronische Kontrolle von Chipkarten sowie 2D-Barcodes wird auf die ISO/IEC 14443 und die

Ausschreibungsvorgaben des Verkehrsverbundes verwiesen. Des Weiteren erfolgt die Nachbearbeitung des EBE, um Forderungen notfalls bis hin zur strafrechtlichen Verfolgung konsequent durchsetzen zu können.

Der optimale Kontrollgrad wird von dem Verkehrsunternehmen in regelmäßigen Abständen als Zielvorgabe für die Prüfintensität definiert. Er kann softwareseitig überwacht und gegebenenfalls neu ermittelt werden. Die Tickets werden bei der derzeit im Einsatz befindlichen Kontroll- und Prüfinfrastruktur nach Möglichkeit im Bus beim Zustieg sowie stichprobenartig in allen Fahrzeugen durch qualifiziertes Prüfpersonal kontrolliert.

2.8. Tarif und Verbundintegration

Das Verkehrsunternehmen hat ausschließlich die gültigen Tarife des VGN anzuwenden und dabei die Vorgaben im Verkauf und Ticketlayout zu berücksichtigen. Mit der Tarifanwendung werden auch die Beförderungsbedingungen des VGN anerkannt und eingehalten. Der Verbundtarif wird in regelmäßigen Abständen unter Berücksichtigung der allgemeinen wirtschaftlichen Entwicklungen und der Fahrgastinteressen an die Kostenentwicklung der einzelnen Verbundunternehmen angepasst. Das Verkehrsunternehmen stellt durch die Mitarbeit in den Gremien des VGN die Verbundintegration sicher und wirkt an der Erstellung und Weiterentwicklung der Produktstandards und an einer Harmonisierung innerhalb des Verbundes mit. In Abstimmung mit der Stadt Nürnberg hat das Verkehrsunternehmen marktorientiert preis- und tarifpolitische Strategien insbesondere für den eigenen Verkehrsraum unter Berücksichtigung der entsprechenden Rahmenbedingungen und Vorgaben im VGN weiterzuentwickeln und auf deren Umsetzung hinzuwirken.

Das Verkehrsunternehmen übernimmt die Abrechnung und Koordination der durchgeführten Fahrausweisverkäufe, die Kontrolle aller Fahrgeldeinnahmen und die Meldung an den VGN. Für die Meldung der monatlichen Verkaufseinnahmen sind die im Einnahmenaufteilungsvertrag vereinbarten Regelungen mit einer im Vorfeld durchzuführenden Plausibilitäts- und Ordnungsmäßigkeitsprüfung einzuhalten. Im Rahmen der Einnahmenaufteilung beteiligt sich das Verkehrsunternehmen an der Entwicklung des Aufteilungsverfahrens, der Durchführung der notwendigen Erhebungen sowie an der Überprüfung der vom Verbund vorgelegten Daten. Das Verkehrsunternehmen hat die Aufgabe, eine nachfrageorientierte Einnahmenaufteilung zu sichern und sich in diesem Zusammenhang für Möglichkeiten der verfahrensmäßigen Erlösoptimierung einzusetzen.

Verkehrserhebungen der Verbundgesellschaft an Haltestellen und in den Fahrzeugen werden vom Verkehrsunternehmen 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 VGN im Bereich Öffentlichkeitsarbeit zusammen, soweit es auch in die Zuständigkeit des VGN fällt. Diese Zusammenarbeit beinhaltet u. a. fallweise

- gemeinsame Vermarktungs-Kampagnen von Verbundgesellschaft und Verkehrsunternehmen,
- die Auslage von Druckerzeugnissen der Verbundgesellschaft in Verkaufsstellen und Fahrzeugen,
- das Anbringen von Plakaten/Aufklebern der Verbundgesellschaft in Fahrzeugen und 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 VGN abzustimmen, soweit entsprechende Regelungen bestehen.

2.9. Nachhaltigkeit

Die Energie für den Antrieb der Fahrzeuge hat in hohem Maße Ziele des Umwelt-, Klima- und Gesundheitsschutzes zu berücksichtigen.

Schienenfahrzeuge werden grundsätzlich mit Öko-Strom betrieben, Erdgasbusse mit Öko-Gas. Mindestens die Hälfte der Bus-Flotte besteht aus ökologisch vorbildlichen Fahrzeugen, die mit Erdgas oder Strom betrieben werden oder mit Dieselbussen, welche die höchste Schadstoffklasse Euro 6 erfüllen.

Fahrzeuge müssen bei Neubeschaffung immer der besten auf dem Markt verfügbaren Schadstoffklasse entsprechen. Der Einsatz von E-Bussen ist in Abhängigkeit von der technischen Entwicklung vorzusehen.

3. Anforderungen an Betrieb und Unterhalt der Infrastruktur

3.1. U-Bahn

Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird den internen Betreiber zum Betrieb und zur Instandhaltung der U-Bahn-Infrastruktur verpflichten. Zur Infrastruktur der U-Bahn gehören insbesondere folgende Anlagen bzw. Einrichtungen:

- Streckennetz der U-Bahn einschließlich der Haltestellen (Bahnhöfe), Abstellanlagen und der bau-, maschinen- und elektrotechnischen Anlagen,
- die Zentrale Service-Leitstelle, die Notleitstelle und die abgesetzten Bedienplätze einschließlich der zugehörigen Technikräume,
- die Abstellanlagen im Betriebshof Langwasser
- die Werkstätten zur Instandhaltung der U-Bahnfahrzeuge.

Im Einzelnen gehören u. a. dazu:

- Tunnel, Haltestellen, Haltestellenbauwerke und sonstige Bahnbauwerke: Unterwerke, Stellwerke, Kabelkanäle, Bahnhofsnebenräume,
- Be- und Entwässerungsanlagen, Pumpen, Heizungs- und Lüftungsanlagen.
- Brücken, Rampen und Stützmauern,
- Bahnkörper (Oberbau und Unterbau) einschließlich Verkehrswege, Sicherheitsräume und Bediensteige,
- Energieversorgungsanlagen einschließlich Notstromversorgung und Steuerungstechnik,
- Fahrleitungsanlagen und Rückleitungen,
- Beleuchtungsanlagen,
- Zugsicherungsanlagen (einschließlich der Betriebsleittechnik),
- Bahnsteigsicherungssystem,
- Nachrichtentechnische Anlagen:
    - IT-Netzwerke,
    - Video,
    - Funk,
    - Notruf,
    - Dynamische Fahrgastinformation (optisch und akustisch),

    - Elektroakustische Lautsprecheranlage,
    - System für das Berichtswesen und
    - Telefonanlage,
- Maschinentechnische Anlagen (z. B. Wehrtore und Rolltore),
- Fahrtreppen und Aufzüge,
- Brandschutz- und Brandmeldeanlagen,
- Kioske und Werbeeinrichtungen
- Sozialräume für Betriebspersonal und Räumlichkeiten und Telekommunikationsinfrastruktur des bestehenden Kundencenters Nürnberg Hauptbahnhof.

Besonderheit bei den Linien U2 und U3 ist der fahrer- und begleiterlose Fahrbetrieb. Dies erfordert spezielle technische Einrichtungen auf den U-Bahnfahrzeugen und an die Qualifikation des trotzdem erforderlichen Betriebspersonals.

Für die Vermarktung von ortsfesten Werbeträgern und Ladengeschäften ist der interne Betreiber zuständig.

3.2. Straßenbahn

Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird den internen Betreiber zum Betrieb und zur Instandhaltung der Straßenbahninfrastruktur verpflichten. Zur Infrastruktur der Straßenbahn gehören insbesondere folgende Anlagen bzw. Einrichtungen:

- Streckennetz der Straßenbahn einschließlich der Haltestellen und der bau-, maschinen- und elektrotechnischen Anlagen,
- die Zentrale Service-Leitstelle und die abgesetzten Bedienplätze einschließlich der zugehörigen Technikräume,
- die Abstellanlagen,
- die Werkstätten zur Instandhaltung der Straßenbahnfahrzeuge.

Im Einzelnen gehören u. a. dazu:

- Haltestellen-, Haltestellenbauwerke und sonstige Bahnbauwerke einschließlich aller Einrichtungen wie z. B. Wetterschutz oder Informationsvitrinen,
- Brücken, Rampen und Stützmauern,
- Bahnkörper (Oberbau und Unterbau) einschließlich Verkehrswege und Sicherheitsräume,
- Energieversorgungsanlagen einschließlich Notstromversorgung und Steuerungstechnik,
- Fahrleitungsanlagen und Rückleitungen,
- Beleuchtungsanlagen,
- Signalanlagen,
- Anlagen zur LSA-Beeinflussung,
- Weichensteuerungen,
- Bahnübergänge,
- Nachrichtentechnische Anlagen:
    - IT-Netzwerke,
    - ITCS (Betriebsleitsystem für Straßenbahn und Bus)
    - Video,
    - Funk,
    - Notruf,
    - Dynamische Fahrgastinformation (optisch und akustisch),
    - System für das Berichtswesen und
    - Telefonanlage,

- Brandschutz- und Brandmeldeanlagen und
- Sozialräume für Betriebspersonal.

Für die Vermarktung von ortsfesten Werbeträgern und Ladengeschäften ist der interne Betreiber zuständig.

3.3. Bus

Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird den internen Betreiber verpflichten, die Infrastruktur zum Betrieb der Buslinien (Businfrastruktur) zu betreiben und instand zu halten. Zur Businfrastrukturgehören insbesondere folgende Anlagen bzw. Einrichtungen:

- Einrichtungen der Haltestellen wie z. B. Wetterschutz oder Informationsvitrinen,
- die Zentrale Service-Leitstelle und die abgesetzten Bedienplätze einschließlich der zugehörigen Technikräume,
- Schrankenanlagen,
- Anlagen zur LSA-Beeinflussung,
- die Abstellanlagen für die Busse,
- die Werkstätten zur Instandhaltung der Busse,
- Tankstelle Diesel,
- Tankstelle Erdgas,
- Ladeinfrastruktur für E-Busse,
- Nachrichtentechnische Anlagen:
    - IT-Netzwerke,
    - ITCS (Betriebsleitsystem für Straßenbahn und Bus)
    - Funk,
    - Notruf,
    - Dynamische Fahrgastinformation (optisch und akustisch) und
    - System für das Berichtswesen
- Sozialräume für Betriebspersonal.

Für die Vermarktung von ortsfesten Werbeträgern und Ladengeschäften ist der interne Betreiber zuständig.

4. Sozialstandards und Tariftreue

Der interne Betreiber wird verpflichtet, seinen Beschäftigten bei der Ausführung der Leistungen mindestens das für diese Leistung in einem einschlägigen und repräsentativen mit einer tariffähigen Gewerkschaft vereinbarten Tarifvertrag vorgesehene Entgelt unter den dort jeweils vorgesehenen Bedingungen zu zahlen und während der Ausführungszeit Änderungen nachzuvollziehen.

Der für Nahverkehrsbetriebe repräsentative Tarifvertrag im ÖPNV ist der „Tarifvertrag Nahverkehrsbetriebe Bayern (TV-N Bayern) vom 18. August 2006 in der Fassung des 6. Änderungstarifvertrages vom 11. August 2016“.

Der interne Betreiber weist der Aufgabenträgerin nach, nach welchem Tarifvertrag die Entlohnung erfolgt.

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 Nürnberg verpflichtet, alle hierzu erforderlichen Angaben zu machen.

5. Änderungsmanagement (Änderungen während der Laufzeit)

Der beabsichtigte öffentliche Dienstleistungsauftrag wird die Versorgung des gesamten von allen Linien und sonstigen Verkehren abgedeckten Verkehrsgebiets (vgl. Kapitel 1) mit Angeboten des allgemeinen öffentlichen Personennahverkehrs umfassen.

Die Stadt Nürnberg beabsichtigt, das Angebot im ÖPNV in den kommenden Jahren kontinuierlich weiter zu verbessern und das Fahrplanangebot bedarfsgerecht weiter zu entwickeln. Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird deshalb, und um auf sich ändernde Rahmenbedingungen reagieren zu können, Regelungen beinhalten, wonach das Verkehrsangebot in Abhängigkeit vom Nahverkehrsplan (insbesondere hinsichtlich Richtwerten, Qualitätskriterien, Angebotsstandards), von sich verändernden Verkehrsbedürfnissen, von Kundenanforderungen (z. B. Angebotsqualität), von strukturellen Rahmenbedingungen oder von ordnungspolitischen Vorgaben (z.B. Rechtsänderungen) 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 U-Bahn-, Straßenbahn- und Buslinien sind diesbezüglich auch Taktverdichtungen auf vorhandenen U-Bahn-, Straßenbahn- und Buslinien möglich. In Abstimmung mit der Stadt Nürnberg ist auch eine Reduzierung der Busverkehrsleistungen, welche vollumfänglich oder teilweise durch den Straßenbahn- oder U-Bahnverkehr 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.

Die Stadt Nürnberg behält sich vor, im Einzelfall und bei neuen, sich ändernden oder entfallenden Veranstaltungen (z. B. Großveranstaltungen) die vom Verkehrsunternehmen einzuhaltenden Angebotsanpassungen zu bestimmen.

Die Stadt Nürnberg erwartet, dass durch die weitere technische Digitalisierung sowie verändertes Nachfragverhalten die bestehenden Vertriebswege nach wirtschaftlichen und kundenorientierten Kriterien weiterentwickelt und damit sinnvolle Automatisierungspotentiale genutzt werden.

Zum jetzigen Zeitpunkt steht bereits folgende beschlossene Änderung des Verkehrsangebotes fest:

U-Bahn:

- U Bahnlinie U3: Weiterbau bis Gebersdorf bis zum Jahr 2025.

Folgende Änderungen des Verkehrsangebots befinden sich derzeit in Planung:

Straßenbahn:

- Verlängerung der Linie 7 durch das Areal Brunecker Straße bis zur Haltestelle Bauernfeindstr. bzw. evtl. bis zur Messe.
- Zur Durchführung von Planung, Bau und Betrieb der sog. Stadt-Umlandbahn Nürnberg – Erlangen – Herzogenaurauch (StUB) wurde im Jahr 2016 ein Zweckverband (ZV-StUB) gegründet. Die Einleitung eines Planfeststellungsverfahrens ist derzeit für 2021 vorgesehen.

Die StUB soll an der Haltestelle „Am Wegfeld“ an das Nürnberger Straßenbahnnetz anknüpfen.

- Im Zuge der Planungen des Nahverkehrsentwicklungsplans Nürnberg 2025+ (NVEP) wurden Erweiterungen des schienengebundenen allgemeinen öffentlichen Personennahverkehrs zur weiteren vertiefenden Untersuchung empfohlen, so z. B. die volks- und betriebswirtschaftlich sinnvolle Durchbindung der Straßenbahn über die nördliche Altstadt in zwei Baustufen (sog. Altstadtquerung (mit Campuslinie)).

Bus:

Mit Fertigstellung der Verlängerung der U-Bahnlinie U3 nach Gebersdorf wird ein neuer Verknüpfungspunkt im ÖPNV-Netz entstehen. Entsprechend des Nahverkehrsplans Nürnberg 2017 ist insbesondere vorgesehen:

- Entsprechende Anpassung des Busnetzes im Nürnberger Westen.
- Durchbindung der Buslinie 44 vom Hauptbahnhof über den neuen IKEA-Standort zum Klinikum Süd und weiter nach Langwasser Mitte.
- Verbesserung der fußläufigen Erreichbarkeit des ÖPNV-Angebots von der Deutschherrnstraße mit Bezug auf den Zielort Erler-Klinik.

6. Infrastrukturnutzung, allgemeine Auskünfte und Informationen

6.1. Infrastrukturnutzung

Im Falle einer eigenwirtschaftlichen Antragstellung muss der eigenwirtschaftliche Betreiber für die Nutzung der Infrastruktur für U-Bahn, Straßenbahn und Bus mit dem jeweiligen Eigentümer und/oder Betreiber der Infrastruktur eine Nutzungsvereinbarung abschließen und hat jeweils für die Infrastrukturnutzung ein Entgelt zu entrichten. Informationen zu Nutzungsvereinbarungen und zu Nutzungsentgelten können bei den zuständigen Stellen erhalten werden. Für die Infrastruktur ergeben sich die folgenden Zuständigkeiten:

U-Bahn:

Die für den Betrieb der U-Bahn erforderliche Infrastruktur ist, bis auf die Werkstatt zur Fahrzeuginstandhaltung, im Eigentum der Stadt Nürnberg und ein Teil der Linie U1 ist im Eigentum der infra fürth verkehr gmbh (Streckenast nach dem Bahnhof Stadtgrenze bis Hardhöhe in Fürth, 6 Bahnhöfe). Nutzungsvereinbarungen sind also mit der Stadt Nürnberg bzw. der infra fürth gmbh zu schließen.

Für die Nutzung der U-Bahninfrastruktur ist darüber hinaus in Nürnberg eine Pacht zu bezahlen.

Straßenbahn:

Die für den Betrieb der Straßenbahn erforderliche Infrastruktur ist im Eigentum der VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft Nürnberg. Mit der VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft Nürnberg ist folglich eine Nutzungsvereinbarung über die Infrastrukturnutzung abzuschließen.

Für die Bereitstellung und Nutzung der Verkehrsinfrastruktur in Nürnberg ist eine entsprechende Konzessionsabgabe zu bezahlen.

Bus:

Die für den Betrieb der Buslinien außerhalb des Gemeingebrauchs erforderliche Infrastruktur ist im Eigentum der VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft Nürnberg. Folglich ist eine Nutzungsvereinbarung mit der VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft Nürnberg abzuschließen.

6.2. Allgemeine Auskünfte und Informationen

Allgemeine Auskünfte erteilt die Stadt Nürnberg als Aufgabenträgerin, Stadt Nürnberg, Rathausplatz 2, 90403 Nürnberg.

Auskünfte die den internen Betreiber bzw. die Infrastruktur der VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft Nürnberg betreffen, erteilt die VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft Nürnberg, Südliche Fürther Straße 5, 90429 Nürnberg.

Auskünfte hinsichtlich der Infrastrukturnutzung der U-Bahn in Fürth (Streckenast nach dem Bahnhof Stadtgrenze bis Hardhöhe in Fürth) erteilt die infra fürth verkehr gmbh, Leyher Str. 69, 90763 Fürth.

Auskünfte, die den Verkehrsverbund bzw. die Verkehrsverbund Großraum Nürnberg GmbH betreffen erteilt die Verkehrsverbund Großraum Nürnberg GmbH, Rothenburger Straße 9, 90443 Nürnberg.