

Anlage 3

Öffentlicher Dienstleistungsauftrag (ÖDA) für Straßenbahnverkehre im Landkreis Nordsachsen Qualitätsstandards

1 Anforderungen an das Fahrplanangebot

1.1 Leistungsumfang

Das vorzuhaltende Verkehrsangebot ab dem 01.01.2023 basiert auf dem Linienbündel „Landkreis Tram“ gemäß Nahverkehrsplan (NVP) Landkreis Nordsachsen (vgl. Tab. 23 NVP). Es umfasst eine Betriebsleistung von 180.659 Fahrplankilometern im Normjahr.

Das Linienbündel umfasst die Linien, welche in der Anlage 1 des Öffentlicher Dienstleistungsauftrag (ÖDA) für Straßenbahnverkehre im Landkreis Nordsachsen vom XX.XX.2022 dargestellt sind.

Das aktuelle Fahrplanangebot der nach § 42 PBefG genehmigten Linien ist abrufbar unter <https://www.mdv.de/fahren/fahrplaene/nach-linien/> sowie auf <https://www.l.de/verkehrsbetriebe/fahrplan/fahrplaene>.

Zum Verkehrsangebot gehören ferner Sonder- oder Mehrverkehre bei Großveranstaltungen. Es wird angestrebt, mit dem jeweiligen Veranstalter eine Finanzierung der Verkehre, insb. in Form von „Kombitickets“ (Eintrittskarte und Fahrschein), zu erzielen. Diese Sonder- und Mehrverkehre können vom Umfang her stark variieren.

Es gelten die im ÖDA und seinen Anlagen weiter spezifizierten Anforderungen sowie die Vorgaben des beschlossenen Nahverkehrsplans 2019 (2019 – 2024). Der beschlossene Nahverkehrsplan ist unter: <https://www.landkreis-nordsachsen.de/oepnv.html> abrufbar.

1.2 Verbindungsqualität und Verknüpfung mit anderen Verkehrsmitteln

Bei der Fahrplangestaltung sind die im Nahverkehrsplan des Landkreises Nordsachsen enthaltenen Anforderungen an die Reisezeit einer Verbindung zwischen den anzubindenden Ortschaften zum zugeordneten Zentrum zu beachten (vgl. Kap. 3.3 NVP).

Für die im Nahverkehrsplan aufgeführten bedeutenden Verknüpfungspunkte sind maximal Umsteigewartezeiten von 10 Minuten, in begründeten Ausnahmen von 15 Minuten zulässig (vgl. Kap. 3.5 NVP).

Darüber hinaus sind in Bezug auf die Verbindungsqualität und Verknüpfung die Anschlüsse an den im Nahverkehrsplan definierten Verknüpfungspunkten mit Anschlusssicherung zu sichern (vgl. Kap. 3.6 NVP).

2 Anforderungen an die Leistung

2.1 Personal

Für die Erbringung der in diesem Dokument näher beschriebenen Verkehrsleistungen hat die LVB ausreichend qualifiziertes Personal vorzuhalten. Grundlegende Anforderungen an das eingesetzte Personal sind im Nahverkehrsplan formuliert. Darüber hinaus gelten für die bei der LVB Beschäftigten mit Kundenkontakt folgende Mindestanforderungen:

- Das Fahr- und Servicepersonal sowie Fahrausweisprüferinnen und -prüfer verfügen über sichere Kenntnisse der deutschen Sprache in Wort und Schrift, die die Kommunikation mit der Leitstelle und den Kunden gewährleisten.
- Das Fahrpersonal muss neben den erforderlichen Lautsprecherdurchsagen insbesondere mit der Leitstelle kommunizieren können.

Anlage 3

Öffentlicher Dienstleistungsauftrag (ÖDA) für Straßenbahnverkehre im Landkreis Nordsachsen Qualitätsstandards

- Die LVB hat sicherzustellen, dass auch die von ihm beauftragten Auftragsunternehmen die zuvor und nachfolgend genannten Qualitäten und Pflichten erfüllen.

Es wird ausschließlich qualifiziertes und ortskundiges Fahr- und Servicepersonal eingesetzt. Bei der Einstellung des Personals und den kontinuierlichen Schulungen ist darauf zu achten, dass die nachfolgend genannten Qualifikationen eingehalten werden:

- Das Fahr- und Servicepersonal verfügt über hinreichende Kenntnisse zu Fahrplan und Tarif für das bestehende Verkehrsnetz.
- Fahrausweisprüferinnen und -prüfer verfügen zudem über Kenntnisse zu den Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des Mitteldeutschen Verkehrsverbundes (MDV).
- Das Fahrpersonal kennt den Linienvverlauf (Namen und Reihenfolge der bedienten Haltestellen sowie sämtliche Verknüpfungspunkte).
- Das Fahrpersonal ist über aktuelle Änderungen informiert und gibt diese ohne Aufforderung an die Fahrgäste weiter.
- Das Fahrpersonal hat die Möglichkeit, fahrgastbezogene Informationen über eine Leitstelle zu beschaffen bzw. an diese weiterzugeben.
- Das Fahrpersonal kennt die für sie zutreffenden rechtlichen Vorgaben (BOStrab, PBefG, StVO, StVZO) und kann diese anwenden.
- Das Fahrpersonal verfolgt eine sichere und ressourcenschonende Fahrweise.
- Das Fahrpersonal hilft und unterstützt mobilitätseingeschränkte Fahrgäste in angemessener Weise.
- Das eingesetzte Fahrpersonal hat bei der Ausübung des Dienstes Dienstkleidung mit Uniformcharakter entsprechend der wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit des Unternehmens zu tragen. Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter in Dienstkleidung hat auf ein gepflegtes äußeres Erscheinungsbild zu achten.
- Das Fahr- und Servicepersonal sowie Fahrausweisprüferinnen und -prüfer haben sich gegenüber den Fahrgästen und anderen Verkehrsteilnehmern freundlich, zuvorkommend, hilfsbereit, höflich, respektvoll und in allen Situationen – vor allem Stress- und Konfliktsituationen – angemessen zu verhalten. Das Personal muss in der Lage sein, Hilfs- und Rettungsmaßnahmen einzuleiten.
- In Ergänzung hierzu sind in regelmäßigen Intervallen und anlassbezogen nachfolgend genannte Schulungen durchzuführen und nachzuweisen:
 - Schulung der Fahrzeugführer und des Servicepersonals zum Umgang mit mobilitätseingeschränkten Fahrgästen
 - Schulung des Fahrpersonals zum korrekten Bedienen von Haltestellen etc.
 - Schulung des Fahrpersonals zum energiesparenden Fahren
 - Schulung des Fahrpersonals zur Einleitung der Erste-Hilfe-Maßnahmen
 - Schulung des Fahrpersonals zum freundlichen Umgang mit Fahrgästen und Kunden
 - Alle Fahrzeugführer sind regelmäßig im Rahmen eines Deeskalationstrainings zu schulen
 - Schulung zum Fahrkartentarif

Anlage 3

Öffentlicher Dienstleistungsauftrag (ÖDA) für Straßenbahnverkehre im Landkreis
Nordsachsen Qualitätsstandards

2.2 Fahrzeuge

Zur Erbringung der in dieser Anlage 3 näher beschriebenen Verkehrsleistungen ist von der LVB auf eine zuverlässige Bereitstellung und eine Minimierung der Ausfälle während der Fahrt zu achten. Zur Erbringung des Fahrplanangebotes muss die LVB eine ausreichende Anzahl an Fahrzeugen bereitstellen. Hierzu zählt auch eine angemessene Werkstatt- und Betriebsreserve.

Der Nahverkehrsplan des Landkreises Nordsachsen gibt demgemäß die Anforderungen an die Ausstattung vor. Bei Neuanschaffung von Fahrzeugen sind die geltenden Rechtsvorschriften, Normen und anerkannten Regeln der Technik zu beachten.

Bei der Angebotsplanung ist auf den einzelnen Linien ein ausreichendes Platzangebot sicherzustellen. Dabei sind die Fahrzeuggrößen bzw. die Anzahl der einzusetzenden Fahrzeuge so festzulegen, dass die auftretende Fahrgastnachfrage befördert werden kann.

Das Platzangebot einer Linie in einer Verkehrszeit gilt als ausreichend, wenn im Mittel aller Fahrten in der Spitzenstunde dieser Verkehrszeit die Zahl der Fahrgäste am Querschnitt mit dem größten Fahrgastaufkommen die Kapazität der jeweils eingesetzten Fahrzeuge nicht übersteigt. Die Mitnahme von Kinderwagen, Rollstühlen und Rollatoren soll jederzeit möglich sein. Der Nachweis der Einhaltung des Standards ist durch die LVB zu erbringen.

Publikumsintensive Veranstaltungen (Großveranstaltungen) müssen gesondert berücksichtigt werden.

Die Vertriebstechnik ist den aktuellen Anforderungen des Tarifverbunds anzupassen. Den allgemeinen, innovativ-technischen Entwicklungen ist angemessen zu folgen (z.B. E-Ticketing).

Mit Blick auf die Kommunikationstechnik müssen die Fahrzeuge über ein einheitliches Kommunikationsnetz verfügen; die Kommunikation mit einer während des Bedienungszeitraumes weitgehend besetzten Leitstelle muss bediengebietsweit gewährleistet sein. Anschlüsse zwischen den einzelnen Verkehrsmitteln werden elektronisch gesichert.

Darüber hinaus müssen die einzusetzenden Fahrzeuge den Rahmenvorgaben zur Erfüllung der Barrierefreiheit gem. § 4 Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) und den dazu fixierten Vorgaben des Nahverkehrsplanes für den Landkreis Nordsachsen genügen.

Die nachfolgenden Qualitätsstandards zur Ausstattung der Fahrzeuge gelten für alle im Landkreis Nordsachsen eingesetzten Fahrzeuge, so im Weiteren nicht explizit Ausnahmen formuliert werden. Für die Einhaltung dieser Anforderungen ist der Inhaber der Liniengenehmigungen zuständig.

Bei Zugbildungen muss mindestens ein Fahrzeug im Zugverband diese Ausstattungsmerkmale erfüllen. Solche Zugverbände sollten nur in Ausnahmefällen und unter Anzeige beim Landkreis Nordsachsen zum Einsatz kommen. Ausnahmefälle sind insbesondere Großveranstaltungen und Betriebsstörungen.

Anlage 3

Öffentlicher Dienstleistungsauftrag (ÖDA) für Straßenbahnverkehre im Landkreis
Nordsachsen Qualitätsstandards

Technische Fahrzeugmerkmale	
Alter	<ul style="list-style-type: none">durchschnittliches Fahrzeugalter der im Linienverkehr im Gebiet des Landkreises Nordsachsen regelmäßig eingesetzten Fahrzeuge der LVB und der beauftragten Subunternehmen liegt durchgängig bei höchstens 20 Jahren
Antrieb	<ul style="list-style-type: none">es sind ausschließlich elektrisch angetriebene Fahrzeuge zugelassen
Einstieg / Ausstieg (Zustiegshöhe)	<ul style="list-style-type: none">der Ein- und Ausstieg ist möglichst niveaugleich zu ermöglichen, sofern eine barrierefrei ausgestattete Haltestelle vorhanden ist.es gilt der mit dem Behindertenverband abgestimmte Querschnitt „Bahnsteig-Trittstufe“
Türen	<ul style="list-style-type: none">bei Innenschwenktüren Handläufe als Einstiegshilfe an der Innenseite der Türen, bei Schwenkschiebetüren oder Außenschwingtüren vergleichbare HilfenEinklemmschutz an Türen durch Reversiereinrichtungen gewährleistenan den Ausstiegstüren muss eine Beleuchtung vorhanden sein, die den Haltestellenbereich vor den Türen für die Öffnungsdauer ausleuchtetdas Fahrzeug darf bei geöffneter Tür nicht losfahren können
Fahrzeugkapazität	<ul style="list-style-type: none">die im Linienbetrieb eingesetzten Fahrzeuge müssen über eine bedarfsgerechte Platzkapazität sowie eine angemessene Anzahl Sitzplätze verfügen

Fahrzeuggestaltung	
Design und Farbgebung	<ul style="list-style-type: none">Alle eingesetzten Fahrzeuge haben die Partnerkonstante des MDV zu führen
Fremdwerbung und Fahrzeuggestaltung	<ul style="list-style-type: none">maximal 30 % der gesamten Seitenfensterfläche dürfen mit Werbung beklebt werdenDer Landkreis Nordsachsen kann über Ausnahmen von dieser Regelungen auf Antrag entscheiden
Innenraum	<ul style="list-style-type: none">Boden aus rutschfestem Materialoptische Markierung von Podesten, Absätzen und Stufen
Sitzgestaltung	<ul style="list-style-type: none">gepolsterte Einzelsitze; am Sitz ausreichende Beinfreiheit (50% der Sitze im Fahrzeug müssen einen Mindestabstand von 68cm zum nächsten Sitz aufweisen)integrierte oder aufgesetzte Haltegriffe an den Rückenlehnen der Sitze (mindestens gangseitig)
Sondernutzungsfläche (Mehrzweckfläche)	<ul style="list-style-type: none">Mindestmaß muss mindestens den aktuellen Anforderungen des Gesetzgebers entsprechenFläche muss unmittelbar von einer Tür zugänglich seinPrallschutz für Rollstuhlfahrer kombiniert mit zwei Klappsitzen bzw. einer Klappbank gegen die Fahrtrichtung möglichHaltestange

Anlage 3

Öffentlicher Dienstleistungsauftrag (ÖDA) für Straßenbahnverkehre im Landkreis
Nordsachsen Qualitätsstandards

Behindertenfreundliche Ausstattung	<ul style="list-style-type: none">▪ Gemäß EU-Vorgaben sowie nationalem Recht▪ Barrierefreier Zugang zu den Mehrzweckflächen, sofern eine barrierefrei ausgestattete Haltestelle vorhanden ist
Haltestangen / Haltegriffe	<ul style="list-style-type: none">• durchgehende Festhaltungsmöglichkeit über die ganze Wagenlänge mittels waagerechter oder senkrechter Haltestangen bzw. Sitzgriffen gewährleisten
Haltewunschtasten / Türöffner	<ul style="list-style-type: none">• Pro Türspur sind 2 Haltewunschtasten vorzusehen• Haltewunschtasten sind möglichst von allen Sitzen aus zu erreichen• Taster für die Anmeldung von Fahrgästen mit Kinderwagen und Rollstuhl (auch außen) mit entsprechender Signallampe am Fahrerplatz• Taster für automatische Türöffnung an jeder Tür
Klimatisierung, Heizung und Lüftung	<ul style="list-style-type: none">• Eine ausreichende Heizung und Belüftung ist sicherzustellen• Neufahrzeuge sind mit einer klimatechnischen Einrichtung für Kühlung, Entfeuchtung und Heizung des Fahrgastraumes und der Fahrerkabine auszustatten
Innenbeleuchtung	<ul style="list-style-type: none">• Innenbeleuchtung muss vorhanden sein, bei Ausfall eine Notbeleuchtung
Lautsprechanlage	<ul style="list-style-type: none">• Lautsprecher für innen; Haltestellenansage angesteuert über Bordrechner
Abfertigungsgeräte	<ul style="list-style-type: none">• Gemäß den aktuellen Anforderungen des Tarifverbunds

Fahrgastinformation	
Fahrgastinformation außen	<ul style="list-style-type: none">• Fahrzeugfront (Fahrziel, Liniennummer), Einstiegsseite (Ziel/Fahrtweg, Liniennummer), Heck (mindestens Liniennummer, möglichst auch Fahrziel)
Fahrgastinformation innen	<ul style="list-style-type: none">• Fahrgastinformation mit Haltestellenanzeige, automatische Haltestellenansage (sowie Lautsprechanlage und Bordmikrofon für Sonder- bzw. Störfallinformationen), Liniennetzpläne

Die LVB hat die Einhaltung der Standards bei allen eingesetzten Fahrzeugen sicherzustellen.

Einhaltung der Richtwerte

- Ein Straßenbahnfahrzeug gilt bei Fahrten, die für die Schülerbeförderung von Bedeutung sind, als überfüllt, wenn die in Anspruch genommenen Plätze 100% der ausgewiesenen Sitzplatzkapazität sowie 50% der ausgewiesenen Stehplatzkapazität übersteigen. Bei einem mehrfachen Übersteigen der Richtwerte, ist nach Rücksprache mit dem Landkreis Nordsachsen, auf seinen Wunsch hin und gem. §7 Abs. 2 und 3 des Öffentlichen Dienstleistungsauftrags (ÖDA) für Straßenbahnverkehre im Landkreis Nordsachsen vom XX.XX.2022 (Gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen und deren Änderungen), eine Erhöhung der Fahrzeugkapazitäten vorzunehmen.
- Die Richtwerte gelten nicht bei Großveranstaltungen und extremen Witterungslagen.

Anlage 3

Öffentlicher Dienstleistungsauftrag (ÖDA) für Straßenbahnverkehre im Landkreis Nordsachsen Qualitätsstandards

Beförderung mobilitätseingeschränkter Personen

- Um mobilitätseingeschränkten Personen die Nutzung des ÖPNV zu ermöglichen, trägt die LVB dafür Sorge, dass mindestens die Voraussetzungen für die Mitnahme von Kinderwagen, Rollatoren und falt-/klappbaren Rollstühlen erfüllt werden.

Fahrradmitnahme

- Die Fahrradmitnahme in Straßenbahnen ist im Landkreis Nordsachsen grundsätzlich möglich. Sofern keine weiteren Transportmittel wie Rollstühle, Rollatoren oder Kinderwagen im Fahrzeug sind, können Fahrräder auf der Sondernutzungsfläche abgestellt werden.

Fahrgastzählungen

Fahrgastzählungen sind gemäß MDV-Handbuch automatisiert durchzuführen.

2.3 Instandhaltung und Reinigung

Die LVB ist selbst für die Fahrzeugbeschaffung und -instandhaltung verantwortlich.

Alle Straßenbahnen sind nach jedem Einsatztag mindestens einer bedarfsgerechten Innenreinigung zu unterziehen. Dabei ist entsprechend dem Verschmutzungsgrad individuell zu entscheiden, welche Reinigungstätigkeiten (Polsterreinigung, Graffiti-Entfernung, Kehren, Wischen etc.) im Einzelnen ausgeführt werden. Zustandsbezogene Außenreinigungen werden in Abhängigkeit der Gegebenheiten durchgeführt.

Schäden durch Vandalismus (auch Graffiti) sind unter Beachtung der Verhältnismäßigkeit möglichst umgehend zu beseitigen.

Die Fahrzeuge sind durch Wartung und Pflege in einem einwandfreien Zustand zu halten. Die Sauberkeitsanforderungen umfassen im Einzelnen:

Fußboden, Seiten- und Stirnwände, Decke	sauber, fleckenfrei, frei von klebrigen Rückständen, frei von Schmierereien und Aufklebern,
Sitze	sauber, frei von klebrigen Rückständen, trocken, frei von abfärbenden Mitteln,
Scheiben innen/außen	sauber, gleichmäßig durchsichtig,
Fahrzeugkarosserie	Ansehnlich sauber, gleichmäßig gepflegter Eindruck

2.4 Haltestellen

Es sind die konkreten Anforderungen an Haltestellen aus der Anlage 7.2 (Haltestellenkonzeption) des MDV-Handbuchs einzuhalten.

2.5 Netzmanagement

Im Rahmen des Netzmanagements hat die LVB die hier näher definierten Aufgaben der Angebots- und Betriebsplanung zu übernehmen. Die LVB entwickelt unter Beachtung der in diesem Dokument beschriebenen Qualitätsstandards und des Nahverkehrsplans des Landkreises Nordsachsen das Fahrplanangebot für die Kunden weiter und kümmert sich um die Feinplanung des in diesem Dokument beschriebenen Liniennetzes. Dabei sind Angebotsanpassungen frühzeitig mit den Aufgabenträgern abzustimmen. Anpassungen werden gemäß den Standards des Nahverkehrsplans neben dem Fahrplanwechsel an zusätzlichen Änderungsterminen durchgeführt.

Anlage 3

Öffentlicher Dienstleistungsauftrag (ÖDA) für Straßenbahnverkehre im Landkreis Nordsachsen Qualitätsstandards

Die LVB führt folgende Aufgaben im Bereich der Angebots- und Betriebsplanung durch:

- Liniennetzplanung mit Feinplanungen, der Verknüpfungspunkte und bei Bedarf der Erschließung neuer Gebiete.
- Erarbeitung eigener Vorschläge und Konzepte zur ÖPNV-Entwicklung in Abstimmung mit dem Landkreis Nordsachsen.
- Planung und Umsetzungsbegleitung von Beschleunigungsmaßnahmen.
- Beteiligung und Beratung beim Ausbau der Haltestellen zur Barrierefreiheit für mobilitätseingeschränkte Personen.
- Stellungnahmen in den Beteiligungsverfahren als Träger öffentlicher Belange.
- Marktanalysen und Zählungen (der Umfang wird projektbezogen in Abstimmung mit dem Landkreis Nordsachsen festgelegt).
- Lieferung von Erhebungsdaten nach einem mit dem Landkreis Nordsachsen festgelegten Konzept.
- Durchführung einer Linienauswertung, die sich auf die durchschnittliche Fahrgastzahl je Linie beschränkt.
- Mitwirkung an der Fortschreibung des Nahverkehrsplans des Landkreises Nordsachsen.
- Erstellung des Fahrplans unter Berücksichtigung der Koordination und Anschlusssicherung,
- Planung, Koordination und Überwachung des an den Belangen der Schulen ausgerichteten Linienverkehrs nach den Qualitätsstandards des Nahverkehrsplans in Abstimmung mit den Schulträgern.
- Durchführung der Umlauf- und Dienstplanung.
- Organisation von Verkehren zu Sonder- und Großveranstaltungen.
- Planung und Umsetzung von Umleitungsverkehren und Baustellenfahrplänen.
- Planung, Organisation und Sicherstellung der Durchführung von Schienenersatzverkehren, wenn die Nutzung der Schieneninfrastruktur nicht möglich sein sollte.

Erschließung der Fläche/Vernetzung mit anderen Verkehrsträgern

Der Landkreis Nordsachsen legt besonderen Wert auf die Erschließung der Fläche und die Vernetzung des Bus- und Bahnangebotes mit weiteren Verkehrsträgern.

Im Rahmen des öffentlichen Dienstleistungsauftrags wird von der LVB erwartet, dass sie als Mobilitätsanbieter auch bei dem Ausbau von Haltestellen zu Mobilitätsstationen berät und die Verknüpfung mit anderen, den ÖPNV ergänzenden Mobilitätsangeboten (beispielsweise Car- und Bike-Sharing) ermöglicht und unterstützt, sofern derartige Mobilitätsangebote im Landkreis Nordsachsen geschaffen werden. Bei Sonderprojekten des Landkreises Nordsachsen (z.B. „Nordsachsen bewegt“) hat die LVB aktiv mitzuarbeiten.

Beratung und Unterstützung von Kommunen und Aufgabenträgern

Von der LVB wird erwartet, dass sie im Verkehrsmanagement ausreichend Kapazität bereithält, um Kommunen und Aufgabenträger in allen Fragen der Mobilität zu unterstützen und mit fachlichem Rat zur Seite steht.

2.6 Weitergabe von Fahrplandaten und Echtzeitinformationen

Die LVB muss ihre Daten aus einem Fahrplanprogramm nach vorgegebenen Schnittstellen so zur Verfügung stellen, dass eine verkehrsunternehmensübergreifende Information in den elektronischen Medien zur Verfügung gestellt werden kann.

Anlage 3

Öffentlicher Dienstleistungsauftrag (ÖDA) für Straßenbahnverkehre im Landkreis
Nordsachsen Qualitätsstandards

Detaillierte Aussagen zu den Anforderungen und zum Umgang mit Fahrplandaten sind in Anlage 6 des MDV-Handbuchs enthalten. Die dortigen Festlegungen sind bindend.

2.7 Information, Kommunikation und Marketing

Der Nahverkehrsplan des Landkreises Nordsachsen hebt in besonderer Weise die Bedeutung der Fahrgastinformation für die Kunden des Nahverkehrs hervor. Von der LVB wird deshalb erwartet, dass alle gängigen Medien und Informationskanäle in ausgewogener Mischung genutzt werden und den veränderten Informationsgewohnheiten der Kunden Rechnung getragen wird.

Erwartet werden von der LVB:

Linien-Informationen

Von der LVB sind für die Straßenbahnlinien Linien-Informationen z.B. in Form eines Flyers oder einer gleichwertigen papierlosen Alternative zur Fahrplaninformation sowie mit einer „ÖPNV-Basisinformationen“ zu gestalten. Die Gestaltung der Linien-Informationen setzt eine partnerschaftliche Mitwirkung voraus und ergänzt die Kommunikationsmaßnahmen des MDV. Darüber hinaus müssen die Informationen einen Hinweis enthalten, dass der Verbundtarif des MDV gilt (z.B. MDV-Signet).

App

Für den ÖPNV im Landkreis Nordsachsen ist den (potenziellen) Nutzern eine digitale Informationsquelle, z.B. per Smartphone-App bzw. Internetpräsenz bereitzustellen. Neben Informationen zu Fahrplänen, Tarifen und Fahrplanabweichungen sollte im Regelfall auch der Kauf von ÖPNV-Tickets des MDV Bestandteil der Mobilitätsplattform sein. Die Datenversorgung der digitalen Auskunftssysteme im MDV ist durch eine aktuelle Datenlieferung an die entsprechende Plattform (z.B. INSA) sicherzustellen.

Internet

Die LVB hat eine nutzerzentrierte, ansprechende und zeitgemäße Internetseite mit den ÖPNV-Angeboten, insbesondere den Fahrplänen, Fahrplanänderungen und Tarifinformationen sowie einer digitalen Fahrplanauskunft zu veröffentlichen. Eine Weiterleitung (Link) zum MDV ist auf diesen Internetseiten zur Verfügung zu stellen. Im Übrigen gelten die Festlegungen aus dem „Handbuch Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation“ des MDV (vgl. Anlage 7.02 MDV-Handbuch).

Haltestellen

An den Haltestellen hat die LVB die Fahrpläne aller hier verkehrenden Linien in ansprechender, übersichtlicher, lesbarer und sauberer Weise anzubringen. Die Fahrpläne sollen alle Abfahrten in chronologischer Reihenfolge mit Linie, Fahrtziel und Laufweg umfassen. Zudem sind Hinweise auf die Internetseite und das Servicetelefon der LVB darzustellen. Die Aushangpläne sind stets auf dem aktuellen Stand zu halten. Abweichungen oder Änderungen sind deutlich zu kennzeichnen. Bei Beschädigung oder Verlust ist umgehend ein Austausch vorzunehmen.

Das „Informationskonzept für Haltestellen im Mitteldeutschen Verkehrsverbund“, der aktuelle Stand der Technik bei der baulichen Gestaltung von Haltestellen hinsichtlich der Barrierefreiheit sowie die „Richtlinie zur Förderung von Investitionen für barrierefreie Haltestellen in den Städten und Gemeinden des Landkreises Nordsachsen“ sind beim Neubau bzw. Ersatzneubau einzuhalten. An besonders stark frequentierten Haltestellen sind

Anlage 3

Öffentlicher Dienstleistungsauftrag (ÖDA) für Straßenbahnverkehre im Landkreis
Nordsachsen Qualitätsstandards

detaillierte Informationen vorzusehen, um den Fahrgästen den Zugang zum ÖPNV-System zu erleichtern. Informationen zu geplanten Fahrplanabweichungen sind mindestens eine Woche vor Änderungstermin an den betreffenden Haltestellen auszuhängen.

Marketing

Die LVB führt unter Beachtung der Qualitätsstandards des Nahverkehrsplans kontinuierlich Marketingaktivitäten durch. Zu den Aufgaben des Marketings gehören:

- Serviceleistungen wie Mobilitäts- und Tarifberatung,
- Kundenbetreuung,
- Informationen über das Angebot und zu Tickets und Fahrpreisen,
- Einheitliches Erscheinungsbild,
- Bewerbung von Sonderverkehren,
- Programme und Veranstaltungen für besondere Nutzergruppen wie Schülerinnen und Schüler, Seniorinnen und Senioren und mobilitätseingeschränkte Personen,
- Projekte zur Imageförderung,
- neue Medien (Internet, Apps, Facebook etc.),
- Absatzförderung für den ÖPNV,
- Presse- und Öffentlichkeitsarbeit,
- Haltestellen- und Wegeinformation.

Detaillierte Aussagen zu den Anforderungen und zum Umgang mit Information, Kommunikation und Marketing trifft das MDV-Handbuch. Die dortigen Festlegungen sind bindend.

Kundengarantien

In Kooperation mit dem Landkreis Nordsachsen strebt die LVB an, Kundengarantien während der Laufzeit des öffentlichen Dienstleistungsauftrages einzuführen. Diese sollen das Ziel verfolgen, die Mobilität der Kunden zu verbessern und verlässlicher zu gestalten.

Weitere Garantien umfassen eine verlässliche Fahrplanauskunft. Auf in Buchform, als Prospekt, an der Haltestelle oder im Internet dargestellte Fahrpläne müssen sich die Kunden verlassen können. Wird der Fahrplan geändert, so hat die LVB darüber rechtzeitig in geeigneter Form über dessen Kommunikationskanäle zu informieren und an Haltestellen und im Internet für Aktualisierung zu sorgen.

2.8 Vertrieb

Vertriebswege

Der Vertrieb von Fahrausweisen für den ÖPNV ist durch vielfältige Wege für die Kunden möglich. Es gibt im MDV verschiedene Möglichkeiten, ein ÖPNV-Ticket zu erwerben.

Folgende Varianten zum Fahrscheinkauf stehen zur Verfügung:

Anlage 3

Öffentlicher Dienstleistungsauftrag (ÖDA) für Straßenbahnverkehre im Landkreis Nordsachsen Qualitätsstandards

- Stationäre Verkaufsstellen (Kundencenter/ Servicecenter)
- Ticketautomaten (stationär, Fahrzeuge)
- Vertriebspartner (z.B. Reisebüros)
- MDV-Infomobil
- Online- Bestellportal für ABO-Produkte (z. B. LVB, HAVAG) sowie
- Handy-Apps (z. B. LeipzigMOVE, MOOVME, DB Navigator, etc.)

Für Art und Umfang, sowie Qualitätsstandards und Leistungsumfang von Vertriebswegen gelten die im Mitteldeutschen Verkehrsverbund vereinbarten Parameter des „Handbuch zur Umsetzung der Regeln und Standards im Mitteldeutschen Verkehrsverbund“ Anlage 3.01. Ziffn. 2.1. bis 2.8.

Verkaufsstellen

Für den stationären personenbedienten Verkauf an gemeinsamen Standorten (Zug/Tram/Bus) sind aus Gründen der Transparenz und Vereinfachung für den Fahrgast möglichst Kooperationen zwischen den jeweiligen Verkehrsunternehmen anzustreben.

Sonstiges

Die LVB dokumentiert die jährlichen Fahrgastzahlen auf den entsprechenden Linien und stellt diese dem Landkreis Nordsachsen bis zum 15. März eines Folgejahres zur Verfügung. Sofern es für die LVB möglich ist, diese mit angemessenem Aufwand zu erheben, werden dem Landkreis Nordsachsen auf dessen Verlangen weitere Kennzahlen zugearbeitet. Die LVB stellt die Anträge zur Erstattung von Fahrgeldausfällen bei der unentgeltlichen Beförderung schwerbehinderter Menschen und organisiert die Verwaltung der Abonnenten.

2.9 Betriebliche Anforderungen an die Leitstelle, Betriebshof und andere ortsfeste Infrastruktur, Störungsmanagement

Zur Unterhaltung der Fahrzeuge hält die LVB Betriebshöfe vor.

Leitstelle

Für die Sicherung des Fahrplanangebotes ist eine zentrale moderne Leitstelle nach dem neuesten Standard und Erreichbarkeit aller Fahrzeuge zu jeder Zeit vorzuhalten. Die Einsätze sind über ein rechnergestütztes Betriebsleitsystem (RBL) zu überwachen und zu steuern. Für den reibungslosen Betriebsablauf ist es notwendig, dass die Leitstelle durch die LVB mit eigenem fachlich versiertem Personal besetzt ist, welches die Betriebsabläufe kennt und beherrscht.

Die Besetzung der Leitstelle muss folgende Zeiten umfassen (Anpassungen sind mit den Aufgabenträgern abzustimmen):

- Montag bis Freitag von 04:00 Uhr bis 21:00 Uhr
- Samstags, sonntags und feiertags während der Betriebszeiten. Zudem muss die Besetzung der Leitstelle besonderen Verkehrssituationen angepasst werden, hierzu zählen insbesondere Sonderveranstaltungen oder Schneefallsituationen. Grundsätzlich ist immer eine Rufbereitschaft vorzuhalten.

Anlage 3

Öffentlicher Dienstleistungsauftrag (ÖDA) für Straßenbahnverkehre im Landkreis
Nordsachsen Qualitätsstandards

Die Personalstärke muss flexibel an besondere Anforderungen angepasst werden können, sodass auch bei Situationen wie Extremwetterereignissen oder Unfällen mit erheblichem Einfluss auf die Verkehrsführung adäquat reagiert werden kann.

Für Zeiten außerhalb der Leitstellenbesetzung muss die LVB Vorkehrungen treffen, die sicherstellen, dass eine Erreichbarkeit bei plötzlich auftretenden Ereignissen gegeben ist, die die LVB in die Lage versetzen, Maßnahmen zu ergreifen, die einen sicheren und ordnungsgemäßen Betrieb ermöglichen.

Die LVB entscheidet, wann zusätzliches Personal hinzugezogen werden muss, insbesondere mit dem Ziel der unverzüglichen Kundeninformation über Umleitungen, ausfallende Fahrten etc.

Zudem ist der Einsatz von Ersatzfahrzeugen von den Betriebshöfen bei Betriebsstörungen von Fahrzeugen unverzüglich sicherzustellen.

Alle Fahrzeuge müssen über ein ITCS (Intermodal Transport Control System) verfügen und sind über ein Funksystem mit der Leitstelle verbunden. Dadurch werden eine hohe Qualität der Fahrplansteuerung und Anschlusssicherung sowie die Kommunikation zwischen Leitstelle und Fahrer gewährleistet.

Notfallmanagement

Die LVB hat Regelungen für ein Notfallmanagement zu treffen, mit denen Vorgehensweise und Handlungsschritte der LVB bei Extremwetterereignissen, Gefahrenlagen und Unglücksfällen größeren Ausmaßes, bei denen der Verkehr ganz oder teilweise eingestellt wird, festgelegt werden. Für diese Fälle sind im Rahmen des Notfallmanagements Grundsätze für den Fahrzeugeinsatz und die Informierung aller beteiligten Stellen durch die LVB aufzustellen. Hierdurch soll eine unverzügliche Fahrgastinformation und insbesondere im Hinblick auf den Schülerverkehr und damit besonders schutzwürdige Fahrgäste eine gesicherte Beförderung bzw. die sichere Unterbringung von Fahrgästen sichergestellt werden. Um Fahrgäste und Personal bestmöglich schützen zu können, ist für die LVB eine enge Zusammenarbeit mit Polizei, Feuerwehr und den Straßenbaulastträgern sowie dem Katastrophenschutz des Landkreises Nordsachsen verpflichtend.

2.10 Integration, Beförderungsentgelte, Tarifbestimmungen, Beförderungsbedingungen

Für die beschriebenen Linien ist der MDV-Tarif, gemäß den jeweils gültigen Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen, anzuwenden.

Die LVB hat in der Kooperation der Verkehrsunternehmen zur Anwendung des MDV-Tarifs auf eigene Kosten mitzuwirken und insbesondere folgende Pflichten:

- Gesellschafter im MDV,
- Teilnahme am Einnahmeaufteilungsverfahren des MDV,
- Mitwirkung in den Gremien des MDV-Tarifs.