

Vorinformation für den beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag der Stadt Mülheim an der Ruhr über Verkehrsleistungen im Stadt-, Straßenbahn- und Busverkehr

Ergänzendes Dokument mit zusätzlichen Angaben im Rahmen der Vorinformation

Einleitung

Der Zweckverband Verkehrsverbund Rhein-Ruhr, vertreten durch die Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR, handelnd als Gruppe von Behörden im Sinne von Art. 5 Abs. 2 Satz 1 und Art. 2 lit. b) Verordnung (EG) Nr. 1370/2007, zugleich handelnd für die Stadt Mülheim an der Ruhr und die mitbedienten Nachbarkommunen (Städte Bochum, Duisburg, Düsseldorf, Essen, Gelsenkirchen, Oberhausen, Kreis Mettmann), hat die Absicht der Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags (ÖDA) über die zum Stadtverkehr Mülheim an der Ruhr gehörenden öffentlichen Personenverkehrsdienste als Gesamtleistung für den Zeitraum vom 01.01.2020 bis zum 30.06.2042 gemäß Art. 7 Abs. 2 VO (EG) Nr. 1370/2007 sowie gemäß § 8a Abs. 2 Satz 2 PBefG im EU-Amtsblatt bekannt gemacht. Die Vorabbekanntmachung definiert zugleich die mit dem beabsichtigten ÖDA verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards sowie die zur Gesamtleistung gehörenden Verkehrsdienste im Sinne von § 8a Abs. 2 Sätze 3 und 4 PBefG. Die Vorabbekanntmachung verweist diesbezüglich gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG auf dieses Dokument.

In diesem Dokument werden gemäß § 8a Abs. 2 Sätze 3 bis 5 i. V. m. § 13 Abs. 2a Sätze 2 ff. PBefG Anforderungen festgelegt, die mit dem ÖDA verbunden sein werden und die nach Maßgabe von § 13 Abs. 2a Sätze 2 ff. PBefG zur Ablehnung eines hiervon abweichenden eigenwirtschaftlichen Antrags führen können. Die nachstehenden Vorgaben enthalten wesentliche Anforderungen im Sinne von § 13 Abs. 2a Sätze 3 – 5 PBefG.

Teil A. Verkehrlicher Leistungsumfang

A. 1) Erfasste Linien

Gegenstand der Vergabe ist das sämtliche Verkehrsträger des ÖPNV umfassende integrierte Gesamtnetz Stadtverkehr der Stadt Mülheim an der Ruhr gemäß Nahverkehrsplan vom 13.07.2017, Kapitel 9. Die erfassten Linien werden nachfolgend im Einzelnen überblicksartig beschrieben.

Linie	Linienweg
U Stadtbahn	
U18	E-Berliner Platz - Essen Hbf - MH-Rhein-Ruhr-Zentrum - Mülheim Hbf
Tram Straßenbahn	
102	Uhlenhorst - Stadtmitte - Mülheim Hbf - Oberdümpfen
104	MH-Hauptfriedhof - Wertgasse - MH-Stadtmitte - Grenze Borbeck - Essen Abzw. Aktienstr.
112	OB-Sterkrade Neumarkt - OB-Neue Mitte - Oberhausen Hbf - MH-Landwehr - Kaiserplatz - MH-Hauptfriedhof
901	DU-Obermarxloh - Beeck - Ruhrort - Duisburg Stadtmitte - MH-Stadtmitte - Mülheim Hbf
Bus (Tagnetz)	
122	Mülheim Hbf - Raffelberg - MH-Styrum - Oberhausen Hbf - OB City Forum
124	MH-Speldorf - Mülheim Hbf - OB-Wehrstraße
128	Mülheim Hbf - MH-Styrum (S) - OB-Alstaden
129	Rhein-Ruhr-Zentrum - Heißen Kirche - MH-Winkhausen - Gewerbegebiet Heifeskamp - MH-Styrum (S) - OB Alstaden
130	MH-Hauptfriedhof - Flughafen - E-Haarzopf - MH Rhein-Ruhr-Zentrum
131	Ratingen-Breitscheid Flurstraße - MH-Selbeck - Stadtmitte - Mülheim Hbf - MH-Winkhausen
133	Saarner Kuppe - MH Saarn - Mülheim Hbf - Heidkamp
134	Saalestraße - MH-Speldorf - MH-Broich - MH-Saarn - MH-Mintard
135	MH Hauptbahnhof - MH Nordhafen
136	OB-Anne-Frank-Realschule - OB Hbf - MH-Heißen Kirche - E-Haarzopf
138	MH-Heißen Kirche - MH-Heimaterde - Rhein-Ruhr-Zentrum - E-Frohnhausen
151	Mülheim Hbf - MH Stadtmitte - MH Menden - E-Kettwig
752	Mülheim Hbf - MH-Saarn - MH Selbeck - Ratingen Tiefenbroich - Düsseldorf Hbf
753	Mülheim Hbf - MH-Holthausen - MH -Saarn - MH-Selbeck - Ratingen Mitte
TaxiBus (Tagnetz)	
T11	MH Heißen Kirche - MH Kattowitzer Str. - Fischenbeck
NE Straßenbahn (Nachtnetz)	
NE 12	OB-Neumarkt - OB-Neue Mitte - Oberhausen Hbf - MH-Landwehr - Kaiserplatz
Bus (Nachtnetz)	
NE 2	MH Stadtmitte - Broich - Speldorf - Styrum - MH Stadtmitte
NE 3	MH Stadtmitte - Dümpfen - Winkhausen - Heißen - MH Stadtmitte
NE 4	MH Müller Menden - MH Stadtmitte - Grenze Borbeck - E Abzweig Aktienstr.
NE 9	MH Speldorf - Broich - Stadtmitte - Heißen - Heimaterde - MH Rhein-Ruhr-Zentrum
NE 10	OB-Sterkrade Bf - Neue Mitte - OB Wehrstr. - Heidkamp - Stadtmitte - MH-Saarn Lindenhof

TaxiBus (Nachtnetz)	
T 1	MH Rhein-Ruhr-Zentrum - E-Frohnhausen Breilsort
T 2	MH Goetheplatz - MH Freiherr-vom-Stein-Str.
T 3	MH Heißen Kirche - MH Blumendeller Str.
T 4	MH Tilsiter Str. - MH Flughafen
T 5	MH Müller Menden - Ickten - E-Kettwig Schwimmbad
T 6	MH Friedrich-Freye-Str. - MH Mintard Am Biestenkamp
T 7	MH Kiefernweg - MH Selbeck - Ratingen Flurstr.
T 8	MH Strippchens Hof - Heuweg - MH Waldschlößchen
T 9	MH Schützenstr. - Sültenfuß - Hauskampstr./Bf Styrum - MH Steinmetzstr.

Als Ergänzung zum normalen Bus-Linienverkehr werden auf vielgenutzten Verbindungen zusätzliche Einsatzwagen (E-Wagen) eingesetzt. Sie verkehren insbesondere als Zu- und Abbringer zu den weiterführenden Mülheimer Schulen und sind speziell an die Bedürfnisse der Schülerinnen und Schüler angepasst.

Einsatzwagen	
EB 11	Mülheim Hbf – Stadtmitte – Lippestr. <i>(nur an Sa)</i>
	Lippestr. – Stadtmitte – Mülheim Hbf <i>(nur an Sa)</i>
EB 14	Nordhafen – Ruhrorter/Weseler Str.
	Ruhrorter/Weseler Str. - Nordhafen
EB 21	Mülheim Hbf – Stadtmitte – Saarn - Lehnerfeld
	Lehnerfeld - Saarn - Stadtmitte - Mülheim Hbf
EB 22	Mülheim Hbf – Stadtmitte – Saarn - Lehnerfeld
	Lehnerfeld - Saarn - Stadtmitte - Mülheim Hbf
EB 23	Lehnerfeld - Saarn - Stadtmitte - Mülheim Hbf
EB 24	Lehnerfeld – Saarn - Broich Friedhof
EB 25	Hansastr. - Broicher Mitte – Kiebitzfeld – Broich Friedhof – Schulzentrum Saarn
EB 26	Am Biestenkamp – Saarn – Stadtmitte – Mülheim Hbf
	Mülheim Hbf – Stadtmitte – Saarn – Am Biestenkamp
EB 31	Kiefernweg – Oemberg – Saarn – Kiebitzfeld - Rosendahl
	Mülheim Hbf – Kiebitzfeld – Saarn – Oemberg - Kiefernweg
EB 32	Ratingen, Flurstr. – MH Selbeck – Oemberg – Broich Friedhof – Kiebitzfeld - Rosendahl
EB 33	Stooter Str. – Oemberg – Broich Friedhof – Kiebitzfeld – Stadtmitte – Mülheim Hbf
EB 34	Kiefernweg – Oemberg – Saarn – Kiebitzfeld
	Kiebitzfeld – Saarn – Oemberg - Kiefernweg
EB 41	Mariannenweg – Dümpten Friedhof – Heidkamp – Gustav-Heinemann-Schule – Heißen Kirche – Kleiststr.
	Sunderplatz – Kleiststr. – Heißen Kirche – Gustav-Heinemann-Schule
	Kleiststr. – Heißen Kirche – Gustav-Heinemann-Schule – Heidkamp - Sellerbeckstr.
EB 42	Nordstr. – Heißen Kirche - Sunderplatz
	Sunderplatz – Kleiststr. – Heißen Kirche – Gustav-Heinemann-Schule
	Gustav-Heinemann-Schule – Heißen Kirche
EB 43	Sültenfuß – Gathestr. – Gustav-Heinemann-Schule – Heißen Kirche – Kleiststr.
EB 44	Mariannenweg – Dümpten Friedhof – Heidkamp – Gustav-Heinemann-Schule – Heißen Kirche – Kleiststr.
EB 52	Theodor-Fliedner-Werk – Saarn – Stadtmitte – Mülheim Hbf
	Mülheim Hbf – Stadtmitte – Saarn – Theodor-Fliedner-Werk
EB 53	Weißdornbogen – Klostermarkt – Kuhlendahl – Von-Bock-Str.
EB 54	Weißdornbogen – Klostermarkt – Kuhlendahl – Von-Bock-Str.
EB 55	Stooter Str. - Klostermarkt – Kuhlendahl – Von-Bock-Str.
	Kuhlendahl – Klostermarkt – Stooter Str.
EB 56	Kuhlendahl – Klostermarkt – Stooter Str.

Mit den E-Wagen sind ca. 70.000 Nutzwagen-km p.a. zu erbringen.

Der Betrieb der Linien im Gesamtnetz Stadtverkehr Mülheim an der Ruhr – inkl. E-Wagen – erfordert einen Einsatz von mindestens 5,5 Mio. Nutzwagen-km p.a. im regulären Linienverkehr und darüber hinaus ist ein nachfrageorientierter Bedarf an Taxibusfahrten sicherzustellen. Darüber hinaus sind Sonderverkehre auf ggf. abweichenden Linienwegen zu erbringen, u.a. Messeverkehre, Veranstaltungsverkehre und Verkehre für größere Eventveranstaltungen (Sonderformen des Linienverkehrs). Diese sind jährlich zusätzlich zu erbringen und gehören ebenso zur Gesamtleistung des Stadtverkehrs (mindestens 70.000 Nutzwagen-KM).

Die Vergabe dieser Verkehrsleistung ist als Gesamtleistung beabsichtigt (vgl. § 8 a Abs. 2 Satz 4 PBefG).

Daneben gibt es ein **Bürgerbus**-Angebot in der Stadt Mülheim an der Ruhr. Beim Bürgerbus Styrum handelt es sich um einen ehrenamtlichen Betrieb durch Mitglieder eines Bürgerbusvereins. Die Liniengenehmigungen liegen beim Betreiber des ÖDA, das Verkehrsunternehmen ist Halter des Fahrzeuges und regelt die Beschaffung. Dieser hat den Verein dahingehend zu beraten, dass ein ordnungsgemäßer Betrieb stattfinden kann. Der Betreiber des ÖDA hat jedoch keine Fahrbetriebsleistungen selbst zu erbringen. Es findet ein Sondertarif des Bürgerbusvereins Anwendung. Eingesetzt wird derzeit ein Fahrzeug vom Typ "MB Sprinter" mit 8 Sitzplätzen.

A. 2) Generelle Anforderungen

Die mit dem ÖDA verbundenen Anforderungen an den Leistungsumfang sowie die Art und Weise der Bedienung werden nachfolgend generell sowie unter A.3) linienspezifisch in sogenannten Liniensteckbriefen **funktional** beschrieben. Es handelt sich hierbei um Anforderungen zur Sicherstellung der ausreichenden Verkehrsbedienung insbesondere an Linienwege und Haltestellen, an die Bedienungshäufigkeit und an die Abstimmung der Fahrpläne i.S.v. § 13 Abs. 2a Sätzen 3 und 4 PBefG. Eine Vorgabe eines konkreten Fahrplans erfolgt im Rahmen dieser Vorinformation nicht.

Der gemäß diesen Anforderungen vom Betreiber aufzustellende **Fahrplan** muss den in diesem Dokument (insbesondere Kapitel A.2 und A.3) festgelegten Anforderungen sowie darüber hinaus den Vorgaben aus Kapitel 2.6 ff des Nahverkehrsplans der Stadt Mülheim an der Ruhr entsprechen.

Der erforderliche **Fahrzeugbedarf** ergibt sich aus der Durchführung des Fahrplans einschließlich einer angemessenen Reserve. Mindestens einzusetzende Fahrzeugtypen sind in den Steckbriefen der Linien genannt.

Das ÖPNV-Netz in Mülheim an der Ruhr differenziert sich in ein **TagNetz** und in ein **NachtNetz**. Im TagNetz übernehmen die eine Stadtbahn-, vier Straßenbahn- sowie 14 Buslinien tagsüber die ÖPNV-Bedienung. Täglich ab etwa 23:30 Uhr erfolgt die Umstellung auf das NachtNetz mit fünf NachtExpress-Linien im Busverkehrssystem und neun TaxiBus-Linien. Das Grundprinzip zeigt folgende Darstellung:

	Montag bis Freitag	Samstag	Sonntag und Feiertag
NachtNetz NE & TaxiBus	0.30 Uhr	0.30 Uhr	0.30 Uhr
	1.30 Uhr	1.30 Uhr	1.30 Uhr
	Betriebs- pause	2.30 Uhr	2.30 Uhr
		3.30 Uhr	3.30 Uhr
	ab 4.30 Uhr	4.30 Uhr	4.30 Uhr
		5.30 Uhr	5.30 Uhr
		6.00 Uhr	6.30 Uhr
		6.30 Uhr	6.30 Uhr
TagNetz Bus-, Tram- und Stadtbahnlilien		ab 7.00 Uhr	7.30 Uhr
			ab 8.00 Uhr
	bis 23.00 Uhr	bis 23.00 Uhr	bis 23.00 Uhr
NachtNetz NE & TaxiBus	23.30 Uhr	23.30 Uhr	23.30 Uhr

Die TaxiBus-Linien sind ein bedarfsorientierter Verkehr, der in Kooperation mit örtlichen Taxiunternehmen betrieben wird. Er dient der Feinverteilung auf Relationen, auf denen eine Bündelung der Fahrgastströme nicht möglich und somit ein wirtschaftlicher Linienbusbetrieb ausgeschlossen ist. Der Betrieb erfolgt nach Vorbestellung auf konzessionierten Linienwegen und nach vorgegebenem Takt.

Das TagNetz wird in der Spitzennachfrage durch Einsatzwagen mit insgesamt mindestens 32 Verstärkerfahrten (19 Verstärkerfahrten am Morgen und 13 am Nachmittag) ergänzt. Die Linien der E-Wagen sind in Abschnitt A.1 aufgeführt.

Der Übergang vom TagNetz zum NachtNetz und umgekehrt ist ohne Bedienungslücken zu planen.

Bei der Erstellung des Fahrplans sind Umsteigepunkte zu beachten und Umstiegsmöglichkeiten sowohl innerhalb des Stadtverkehrs Mülheim an der Ruhr als auch zu anderen Verkehrsmitteln des ÖPNV-Angebots in der Stadt Mülheim an der Ruhr zu gewährleisten. Das ÖPNV-Netz in der Stadt Mülheim an der Ruhr besteht im Kerngerüst aus den Linien der Ruhrbahn Mülheim (Hauptaufgaben im Stadtverkehr), den Linien der anderen Verkehrsunternehmen (stadtgrenzübergreifenden Verkehrsfunktionen) sowie den VRR SPNV-Linien (Erschließung-/ Verbindungsfunktion im Verbundgebiet).

Die Stadt Mülheim an der Ruhr verfügt über drei Bahnhöfe des regionalen SPNV. Alle drei Bahnhöfe sind mit dem kommunalen ÖPNV verknüpft. Bedeutender Verknüpfungspunkte zwischen S-Bahn und dem Stadtbahn-/Straßenbahn-System ist der Hauptbahnhof.

Die Netzstruktur zeichnet sich durch die klare Ausrichtung auf die Innenstadt sowie durch Radial- und Tangentiallinien aus.

Die Haupteerschließungsfunktion hat das Stadt- und Straßenbahnnetz. Dieses wird auf stark frequentierten Achsen von langlaufenden Hauptbuslinien vervollständigt. Ergänzt wird dieses System von Buslinien mit Zubringerfunktion. In der Planung der einzelnen Fahrten ist eine detaillierte Abstimmung von Stadt-/Straßenbahn und Bus vorzunehmen, wobei der Bus der Stadt- und Straßenbahn nachgelagert ist.

Fahrgastfreundliche Umsteigemöglichkeiten von einer Fahrt zu einer anderen Fahrt im kommunalen ÖPNV-Netz sind an zentralen Haltestellen in Hauptlastrichtung planerisch zu berücksichtigen, insbesondere in Schwachverkehrszeiten. Diese Umstiegshaltestellen sind in den Liniensteckbriefen und in der nachfolgenden Tabelle aufgeführt:

Wichtige Umsteigehaltestellen / Verknüpfungspunkte mit Anschlussmöglichkeiten					
Linie	Haltestelle	Umstieg zu Linie			
		SPNV	U	Strab	Bus
Stadtbahn					
U 18	Mülheim Hbf	x		102, 901	Anschlüsse ergeben sich
Straßenbahn					
102	Mülheim Hbf	x	U18	901	Anschlüsse ergeben sich
	Aktienstr.			104	
	Stadtmitte				Anschlüsse ergeben sich
	Broicher Mitte				122, 124
	Heuweg				131, 134
104	E, Abzweig Aktienstr.			105	
	Nordstr.				129, 131, 136
	Aktienstr.			102	
	Stadtmitte				Anschlüsse ergeben sich
	Hauptfriedhof				130
112	Hauptfriedhof				130
	Stadtmitte				Anschlüsse ergeben sich
	MH West (S)	x			128
	Sültenfuß				129, BürgerBus
	Oberhausen Hbf	x			Anschlüsse ergeben sich
Bus					
122	Mülheim Hbf	x	U18	102, 901	Anschlüsse ergeben sich
	Stadtmitte				Anschlüsse ergeben sich
	Broicher Mitte			102	
	Raffelberg			901	
	Hauskampstr./Bf Styrum	x			128, 129
	Oberhausen Hbf	x		112	Anschlüsse ergeben sich
124	OB Wehrstr.				Anschlüsse ergeben sich

	Sellerbeckstr.				129
	Mülheim Hbf	x	U18	102, 901	Anschlüsse ergeben sich
	Stadtmitte			Anschlüsse ergeben sich	
	Broicher Mitte			102	
	Speldorf Friedhof				134
128	Mülheim Hbf	x	U18	102, 901	Anschlüsse ergeben sich
	Rathausmarkt			104, 112	
	MH West (S)	x		112	
	MH Styrum (S)	x			
	Hauskampstr./Bf Styrum	x			122, 129
	OB Ruhrpark				Anschlüsse ergeben sich
129	Rhein-Ruhr-Zentrum		U18		130, 138
	Heißen Kirche		U18		136, 138
	Nordstr.			104	131
	Gathestr.			102	
	Sültenfuß			112	BürgerBus
	Hauskampstr./Bf Styrum	x			122, 128
130	Hauptfriedhof			104,112	
	E, Erbach				136, 145, 194
	Rhein-Ruhr-Zentrum		U18		129, 138
131	Nordstr.			104	129, 136
	Mülheim Hbf	x	U18	102, 901	Anschlüsse ergeben sich
	Stadtmitte			Anschlüsse ergeben sich	
	Heuweg			102	134
	Rtg., Flurstr.				O 16
133	Mülheim Hbf	x	U18	102, 901	Anschlüsse ergeben sich
	Stadtmitte			Anschlüsse ergeben sich	
	Alte Str.				134 (Richtung Mintard)
	Merziger Str.				133 (Richtung Speldorf)
134	Klostermarkt				134
	Alte Str.				133 (Richtung Saarner Kuppe)
	Merziger Str.				133 (Richtung Stadtmitte)
	Heuweg			102	131
	Speldorf Friedhof				124
	Hansastr.				901
135	Mülheim Hbf	x	U18	102, 901	Anschlüsse ergeben sich

	Stadtmitte			Anschlüsse ergeben sich	
136	E, Erbach				130, 145, 194
	Heißen Kirche		U18		129, 138
	Nordstr.			104	131, 136
	Oberhausen Hbf	x		112	Anschlüsse ergeben sich
138	Heißen Kirche		U18		129, 136
	Rhein-Ruhr-Zentrum		U18		129, 130
	E, Frohnhausen Breilsort			109	
151	Mülheim Hbf	x	U18	102, 901	Anschlüsse ergeben sich
	Stadtmitte				Anschlüsse ergeben sich
	E, Kettwig Markt				Anschlüsse ergeben sich
752	Mülheim Hbf	x	U 18	102, 901	Anschlüsse ergeben sich
	Stadtmitte				Anschlüsse ergeben sich
	Düsseldorf Hbf				Anschlüsse ergeben sich
753	Mülheim Hbf	x	U18	102, 901	Anschlüsse ergeben sich
	Tilsiter Str.			104, 112	
	Klostermarkt				134
	Ratingen Mitte				Anschlüsse ergeben sich

A. 3) Konkrete Anforderungen (Liniensteckbriefe)

Der Fahrplan für die nach dem ÖDA zu erstellende Verkehrsleistung (siehe Übersicht oben A.1) muss den Anforderungen aus den folgenden Liniensteckbriefen genügen. Die Liniensteckbriefe enthalten pro Linie folgende Informationen:

- Liniennummer und grober Linienverlauf mit zu bedienenden Haltepunkten oder bedienten Bezirken
- Anzubietendes Produkt (Stadt-, Straßenbahn, Schnell- oder Stadtbus, NachtExpress oder TaxiBus)
- Funktion der Linie
- Linienabschnitte (bei Bedarf Abschnitte auf dem Linienweg, die sich durch eine unterschiedliche Bedienung auszeichnen, z.B. in der Häufigkeit durch Taktsprünge oder durch eine hohe Anzahl an ein- bzw. aussetzenden Fahrten an den Brechpunkten)
- Ungefähre Gesamtfahrzeit in Minuten (Gesamtangabe für Linie und/oder für einzelne Abschnitte für eine Richtung)
- Gesamtlänge in Km (Gesamtangabe Streckenlänge für Linie und/oder für einzelne Abschnitte für eine Richtung)

- Anzahl der anzufahrenden Haltestellen (eine Haltestelle kann ggf. aus mehreren Steigen/Gleisen bestehen; werden mehrere Steige/Gleise von einer Linie bedient, wird nur eine Haltestelle gezählt)
- Betriebsleistung Gesamt (Volumen in Nutzwagen-Km: Angabe der auf der Linie insgesamt mindestens zu erbringenden Nutzwagen-km im Jahr, bei grenzüberschreitenden Linien mit Ergänzung des prozentualen Anteils an der Betriebsleistung, der im Rahmen des hiesigen öffentlichen Dienstleistungsauftrages zu erbringen ist)
- Linienband (graphische Darstellung der Abfolge der anzufahrenden Haltestellen)
Relevante Kennwerte für das mindestens zu erbringende Leistungsangebot:
- Tagesart (Kategorien Montag bis Freitag, Samstag und Sonn-/Feiertag zur Differenzierung des Angebots)
- Betriebszeit; erste/letzte Fahrt (erwartete späteste Abfahrtszeit der ersten Fahrt an der ersten Haltestelle – Ankunftszeit der frühesten letzten Fahrt an der letzten Haltestelle; frühere erste Fahrten und spätere letzte Fahrten sind zulässig; dabei können die Ankunfts- und Abfahrtszeiten um maximal +/- 10 Minuten variiert werden)
- Verkehrszeiten (typische Betriebszeiträume laut Nahverkehrsplan, unterschieden nach Haupt-, Normal-, Schwach- und Nachtverkehrszeit sowie nach Tagesart)
- Takt (mindestens erforderliche Taktdauern in Minuten pro Linienabschnitt unterschieden nach Verkehrszeiten und Tagesart); der im Liniensteckbrief für eine Verkehrszeit angegebene Takt ist in der im Liniensteckbrief jeweils genannten - ggf. darüber hinaus gehenden - Betriebszeit einzuhalten (die Betriebszeit geht im Zweifel der Verkehrszeit vor)
- Fahrzeugtyp, der in der genannten Betriebszeit mindestens einzusetzen ist, unterschieden nach:
 - o Stadtbahn: Doppel-/ Einzeltraktion (bei Vorgabe Einzeltraktion darf auch eine Doppeltraktion eingesetzt werden)
 - o Straßenbahn: Niederflurwagen NF; alles Einzeltraktion
 - o Busse: Gelenkbus, Standardbus (bei Vorgabe Standardbus darf auch ein Gelenkbus eingesetzt werden), Minibus oder Taxen (alternativ zu einem Taxi kann auch ein Kleinbus eingesetzt werden)
- Betriebsleistung in Nutzwagen-Km/Jahr (pro Jahr mindestens zu erbringende km-Leistung unterteilt nach Tagesarten; als Vorgabe unabhängig von und zusätzlich zu den Takt- und Betriebszeiten)
- Umstiegshaltestellen (Nennung der Haltestellen, an denen Umstiege gewährleistet werden müssen, sowie Nennung der Linien, zu denen Umstiegsmöglichkeiten bestehen müssen)

Bemerkungen (optional ausgefüllt, sofern weitere Anmerkungen zum Verständnis des Liniensteckbriefs notwendig sind)

Innerhalb des durch die Liniensteckbriefe und die generellen Anforderungen (oben A.2) gesteckten Rahmens kann das Verkehrsunternehmen die genauen Abfahrtszeiten im eigenen Ermessen festlegen.

Bei einigen der grenzüberschreitenden, d.h. in benachbarte Städte führenden Linien im Gesamtnetz „Stadtverkehr Mülheim an der Ruhr“ handelt es sich um sog. Gemeinschaftslinien. Bei diesen Linien erbringt der mit dem hier in Rede stehenden ÖDA betraute Betreiber die Verkehrsdienste auf der Linie gemeinsam mit einem vom Nachbar-

Aufgabenträger betrauten Betreiber. Diese Gemeinschaftslinien werden in den Liniensteckbriefen als solche gekennzeichnet. Der Steckbrief stellt jeweils die Linie in ihrer Gesamtheit mit allen zugehörigen Fahrten und Abschnitten bis zum Linienende dar. Hinsichtlich aller Gemeinschaftslinien gilt, dass der hiesige ÖDA den Betreiber zur Durchführung eines prozentual bestimmten, im Steckbrief angegebenen Anteils der Leistungen auf der jeweiligen Gemeinschaftslinie sowie dazu verpflichtet wird, durch geeignete Regelungen mit dem vom Nachbar-Aufgabenträger betrauten Betreiber für einen durchgebundenen grenzüberschreitenden Betrieb der Linie zu sorgen, der insgesamt den Anforderungen des Liniensteckbriefs entspricht.

Die einzelnen **Liniensteckbriefe** sind im Anhang 1 zu diesem ergänzenden Dokument zu finden.

Die in den einzelnen Liniensteckbriefen angegebenen Takte auf den dort genannten Linienabschnitten geben nicht die vollständige Bedienung des Linienabschnittes aus Sicht des Fahrgastes an. Durch **Linienüberlagerungen** verschiedener Linien ergeben sich auf stark nachgefragten Abschnitten Taktverdichtungen. Die Taktverdichtungen durch Überlagerung sind in folgender Tabelle dargestellt. Der Betreiber hat dafür zu sorgen, dass durch Überlagerung ein möglichst gleichmäßiger Takt über alle Linien auf dem entsprechenden Abschnitt entsteht (Beispiel: zwei Linien mit jeweils 30-Minuten-Takt sollen auf dem gemeinsamen Abschnitt möglichst einen 15-Minuten-Takt erzeugen).

Streckenabschnitte mit parallelem und getaktetem Linienverkehr

Strecke	Linien	Takt in Minuten (Σ = überlagert)						Bemerkungen
		Mo-Fr	je Linie	Sa	je Linie	So	je Linie	
Mülheim Hbf - Stadtmitte - Broicher Mitte - Lierberg	122, 124	ca. 10	20	15	30	15/3 0	30/6 0	In der HVZ angenäherter 10´-Takt. Täglich in der Abend-SVZ alle 30´. Sonntags zwischen 12 und 19 Uhr 15´-Takt.
Schloß Broich - Stadtmitte - Mülheim Hbf - Heidkamp	124, 133	10	20	15	30			Linie 133 verkehrt nur Mo-Sa in der HVZ/NVZ bis Heidkamp. SVZ/So nur Linie 124.
Heißen Schwimmbad - Heißen Kirche - Nordstr. - Schule Nordstr.	129, 136	30	60	30	60			Linie 129 verkehrt nur Mo-Sa

Überlagerungen ohne konkrete Taktvorgabe ergeben sich auf diesen Streckenabschnitt-

ten:

Streckenabschnitte mit parallelem Linienverkehr

Strecke	Linien	Takt / Minuten je Linie			Bemerkungen
		Mo-Fr	Sa	So	
Mülheim Hbf - Stadtmitte	122, 124, 131, 133, 135, 151, 752	20 20 30 10 10/20/30 60 60	30 30 30 15 30 60 60	30/60 30 60 30 / 60 60	ÖPNV-Achse zwischen Haupt- bahnhof und Zentralhaltestel- le Stadtmitte. Nur Linien 122, 124 und 133 vertaktet.
Schloß Broich - Stadtmitte	122, 124, 131, 133, 135, 752	20 20 30 10 10/20/30 60	30 30 30 15 30 60	30/60 30 60 30 / 60	Überquerung der Schloßbrücke
Mülheim Hbf - Stadtmitte - Schloß Broich	102, 901	15 15	15 15	15/30 30	Ruhrtunnel
Stadtmitte - Friedrich- Ebert-Str.	104, 112	15 15	15 15	30 15/30	Teilstück liegt im AOK-Tunnel
Rathaus- markt - MH West (S)	104, 112, 128	15 15 20	15 15 30	30 15/30 30	Linie 104 nur zwischen Rathausmarkt und Friedrich- Ebert-Str.
Stadtmitte - Wilhelmstr.	104, 151	15 60	15 60	30 60	Linie 151 ver- kehrt zwischen Wertgasse und Wilhelmstr. noch über (H) Scharpen- berg
Mülheim Hbf - Von-Bock- Str.	131, 753	30 60	30 60	60 60	Abschnitt nur zwischen 2 Haltestellen
Hansastr. - Jakobstr.	134, 901	60 15	60 15	60 30	Abschnitt zwi- schen 3 Haltestellen Betrieb Bahn/Bus
Markenstr. - Stooter Str.	131, 752, 753	30 60 60	30 60 60	30 60/120/180 60	Fahrt über B 1. Untereinander nicht getaktet. Sonntags Linie 752 tlw. 120/180´-Takt!

Lehnerfeld - Schloß Broich	133, 752	10 60	15 60	30 60/120/180	Beibehaltung Linie 752 zur Innenstadt nach politischem Be- schluss. Mo-Fr daher z. B. 7 Fahrten/h.
Velauer Str. - Felackerstr.	136, 138	60 20/30	60 30	60 60	In der Gegen- richtung ab (H) Sunderplatz bis Velauer Str.
Tilsiter Str. - Oppspring - Witthausstr.	104, 112, 753	15 15 60	30 15 60	30 15/30 60	Linie 112 nur Tilsiter Str. bis Oppspring
Brandenburg - Speldorf Friedhof - Peterstr.	124, 134	20 60	30 60	30/60 60	Linie 124 ver- kehrt nur bis Speldorf Fried- hof außer 2x im Schülerverkehr

A. 4) Hinweise zum Verfahren zur Anpassung der Leistungen im beab- sichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag

Der ÖDA umfasst für seine Laufzeit die Versorgung der Allgemeinheit mit öffentlichen Personenverkehrsdiensten gleich welcher Art im gesamten von ihm abgedeckten Verkehrsgebiet. Der ÖDA wird daher mit der Anforderung verbunden sein, das Bedienungsangebot nach den Vorgaben des Aufgabenträgers fortlaufend an die jeweiligen öffentlichen Belange und veränderten Rahmenbedingungen anzupassen. Der ÖDA wird hierfür auch Regelungen beinhalten, wonach das Verkehrsangebot auf Verlangen des Aufgabenträgers oder unter Berücksichtigung des Nahverkehrsplans innerhalb eines bestimmten Korridors auch durch den Betreiber selbst an sich ändernde Verkehrsbedürfnisse, eine geänderte Nahverkehrsplanung oder andere veränderte Umstände wie z.B. technische Entwicklungen, Belange des Umwelt- oder Klimaschutzes, der Stadtentwicklung o.a. anzupassen ist. Demzufolge können sich Änderungen sowohl hinsichtlich des Bestands und Verlaufs der Linien als auch hinsichtlich des Fahrplan- und Tarifangebots sowie der Qualitätsstandards und sonstigen Anforderungen ergeben. Beispielsweise können neue Linien hinzukommen oder heutige Linien wegfallen, Verknüpfungen der Linien(-äste) an den Knotenpunkten infolge von Umlafoptimierungen und/oder infolge von Anpassungen an die Nachfrageentwicklung anders festgelegt, Bedienzeiten und Takte verändert werden usw.

Teil B. Qualitative Anforderungen an die Leistungen

Der beabsichtigte ÖDA wird zur Sicherstellung der ausreichenden Verkehrsbedienung nach § 13 Abs. 2a Satz 4 PBefG mit der Anforderung verbunden sein, dass die folgenden Qualitätsstandards einzuhalten sind. Hierbei sind einige der Anforderungen auch zur Herstellung der Barrierefreiheit i.S.d. § 13 Abs. 2a Satz 4 PBefG wesentlich.

Soweit der Betreiber nach dem ÖDA berechtigt ist, die Durchführung von Verkehrsleistungen an Subunternehmer zu übertragen, trägt er für eine ordnungsgemäße Leistungserbringung der beauftragten Subunternehmer nach Maßgabe des ÖDA Sorge. Der Betreiber stellt sicher, dass ihm erteilte Weisungen des Aufgabenträgers insbesondere in Bezug auf die Erbringung von Personenverkehrsleistungen und die Inhalte des ÖDA auch gegenüber den Subunternehmern durchgesetzt werden.

1. Fahrzeugplatzkapazitäten

Die Mindeststandards aus dem Nahverkehrsplan der Stadt Mülheim an der Ruhr, Kapitel 2.6.4, sind einzuhalten.

2. Fahrzeugqualität

Die Mindeststandards aus dem Nahverkehrsplan der Stadt Mülheim an der Ruhr, Kapitel 2.6.6 und 2.6.7, sind einzuhalten.

Das Durchschnittsalter der im Linienverkehr eingesetzten Busse darf maximal 7 Jahre betragen, wobei die Altersobergrenze der einzelnen Fahrzeuge bei 15 Jahren liegt.

An Straßenbahnen, Stadtbahnen und Bussen sind Verkabelungen für Bordinformationssysteme (IBIS), Bordrechner vorzunehmen.

Der Niederfluranteil des Fahrzeugbodens von Bussen muss 100% betragen.

Der Fahrzeugbestand hat sich nach dem notwendigen Fahrzeugbedarf der Umlaufplanungen und Reserve zu richten und sichert die Erbringung der Verkehrsleistungen auch unter Einschränkungen. Der Fahrzeugeinsatz muss das Fahrplanangebot inklusive Ausfallzeiten oder Havarien sicherstellen.

3. Betriebsdurchführung und Störungsmanagement

Die Mindeststandards aus dem Nahverkehrsplan der Stadt Mülheim an der Ruhr, Abschnitt 2.6.7 sind einzuhalten.

Im Falle einer unvorhergesehenen Störung ist innerhalb von 30 Minuten ein Ersatzfahrzeug zu stellen.

Betriebshöfe/Abstellorte

Die Betriebshöfe und Betriebsanlagen sollen so im Stadtgebiet gelegen sein, dass ein störungsfreier Betriebsablauf für Bus, Straßen- und Stadtbahn an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr gewährleistet wird.

4. Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit, Anschlüsse

Die Mindeststandards aus dem Nahverkehrsplan der Stadt Mülheim an der Ruhr, Kapitel 2.6.7, sind einzuhalten. Als pünktlich wird eine Verspätung bis maximal 3 Minuten sowie eine Verfrühung unter 1 Minute gewertet.

Grundsätzlich gelten die in der Qualitätssteuerung festgelegten Vorgaben (siehe Punkt C

der Vorabbekanntmachung). Weitere Zielwerte zur Pünktlichkeit, differenziert nach Verkehrsmitteln (Stadtbahn, Straßenbahn, Bus), werden in Anhörungsgesprächen zwischen Stadt und Verkehrsunternehmen festgelegt.

5. Ticketvertrieb

Die Mindeststandards aus dem Nahverkehrsplan der Stadt Mülheim an der Ruhr, Kapitel 2.6.8, sind einzuhalten. Darüber hinaus gilt:

Das Kunden-Zentrum ist an Werktagen zu den einkaufstypischen Zeiten 10 Stunden am Tag sowie an Samstagen mindestens 5 Stunden am Tag geöffnet.

Um einen möglichst flächendeckenden Vertrieb zu gewährleisten, wird zusätzlich mit privaten Partnern kooperiert.

Der Betreiber hat die privaten Vertriebsstellen mit einem Vertriebssystem für alle VRR-Bartickets und NRW-Tickets auszustatten.

Die Partner vertreiben im Namen des Betreibers das VRR Ticketsortiment, Beraten den Kunden zu Tickets und Tarifen und nehmen Abonnementverträge entgegen.

Zusätzlich zu den privaten Partnern bestehen weitere Kooperationen mit Institutionen, die ebenfalls Tickets an ihre Mitarbeiter oder Partner ausgeben (bspw. Stadt Mülheim a.d.R.); diese sind weiterzuführen.

Der Betreiber stellt für den Vertrieb und die Kontrolle sämtliche notwendige Komponenten inkl. der Infrastruktur, von dem Endgerät bis zum Vertriebshintergrundsystem nach dem aktuellen VDV-KA Standard und der VRR-Vertriebsrichtlinien eigenverantwortlich zur Verfügung.

6. Kundenservice

Die Mindeststandards aus dem Nahverkehrsplan der Stadt Mülheim an der Ruhr, Kapitel 2.6.9, sind einzuhalten.

Begleitservice

Auf Wunsch holt ein Begleiter die Fahrgäste auch zu Hause ab und geht mit Ihnen zur Haltestelle. Der Begleitservice ist kein besonderer Fahrdienst, sondern begleitet Sie nur auf Ihren Fahrten in Bus und Bahn. Fahrgäste sollten daher noch in der Lage sein selbstständig mit Bussen und Bahnen fahren zu können.

Bustraining

Der Betreiber bietet ein kostenloses Bustraining für die Generation „50Plus“ an (Fahrgäste über 50 Jahre). Das Bustraining ist eine theoretische und praktische Schulung zur Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel nach einem vorgegebenen Schulungskonzept unter Berücksichtigung von altersbedingten Aspekten.

Busschule

Der Betreiber bietet eine kostenlose Busschule für Schüler bzw. Schulen an. Die Busschule stellt eine theoretische und praktische Schulung zur Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel (Bus- und Bahntraining) nach einem vorgegebenen Schulungskonzept dar und basiert auf erzieherischen, präventiven und informativen Aspekten auf Schulniveau.

7. Fahrgastinformation

Die Mindeststandards aus dem Nahverkehrsplan der Stadt Mülheim an der Ruhr, Kapitel 2.6.9, sind einzuhalten.

8. Sicherheit

Die Mindeststandards aus dem Nahverkehrsplan der Stadt Mülheim an der Ruhr, Abschnitt 2.6.9, sind einzuhalten.

Darüber hinaus ist in Abstimmung mit dem Aufgabenträger Sicherheitspersonal wie folgt vorzuhalten:

- Sicherheitskräfte im NachtNetz
- mobile Sicherheitsteams zusätzlich für akute Vorfälle im NachtNetz
- Sicherheitskräfte an Brennpunkten im TagNetz

An sämtlichen unterirdischen Bahnhöfen und sämtlichen Stadtbahnhöfen ist folgende Ausstattung vorzuhalten:

- Notruf-Anlage/ Gegensprechanlage zur Leitstelle
- Sicherheitspersonal (vor Ort oder telefonisch erreichbar)
- Umfassende Beleuchtung ohne "Schattenräume", sofern nicht die Stadt zuständig ist
- Notbeleuchtung an [unterirdischen] Stadt- und Straßenbahn-Haltestellen

Der Unternehmer verpflichtet sich, zur Mitarbeit und Sicherstellung des organisatorischen Brandschutzes. Hierfür wird er einen Brandschutzbeauftragten vorhalten, der dem Eigentümer als auch den Feuerwehren und anderen Hilfsorganisationen als Ansprechpartner zur Verfügung steht.

9. Fahr- und Servicepersonal

Die Mindeststandards aus dem Nahverkehrsplan der Stadt Mülheim an der Ruhr, Kapitel 2.6.9, sind einzuhalten. Darüber hinaus bestehen folgende konkrete Anforderungen:

Fahrpersonal

Die Auswahl und Zulassung des Fahrpersonals sowie die Aus- und Weiterbildung erfolgt in Anlehnung an die VDV – Schrift 712 „Empfehlungen für die Zulassung, Aus- und Weiterbildung im Fahrdienst – ZAW Fahrdienst“. Der Betreiber hat die entsprechenden Anforderungen verbindlich in Form einer Dienstanweisung umzusetzen. Die Dienstanweisung muss insbesondere Folgendes regeln:

Vertiefend ist das Fahrpersonal in Kundenkontakt, Trainingsmaßnahmen zur Bewältigung von Konfliktsituationen und Verhalten in akuten Notfallsituationen sowie Erste Hilfe zu schulen. Die 1 – 2 tägigen Schulungen sind in einem Rhythmus von ca. 5 – 7 Jahren zu wiederholen.

Für die Ausbildung und Weiterbildung des Fahrpersonals ist eine eigene Fahrschule mit eigenem Personal / Fahrlehrer vorzuhalten. Die Fahrschule kann durch externe Anbieter ergänzt werden.

Die Anforderungen an die gesundheitliche Eignung des Fahrpersonals erfolgt in Anlehnung an die VDV – Schrift 714 „Leitlinien für die Beurteilung der Betriebsdiensttauglichkeit in Verkehrsunternehmen“.

Das Fahrpersonal hat abgestimmte Kleidung, die ein einheitliches und gepflegtes Erscheinungsbild sicherstellt, zu tragen.

Der Betreiber stellt die Vorsorge- und Eignungsuntersuchungen sicher. Ferner sind die Mitarbeiter über das Betriebliche Eingliederungsmanagement (BEM) und über das Betriebliche Gesundheitsmanagement (BGM) zu betreuen.

Alle fünf Jahre sollen Erste-Hilfe-Schulungen sowie Trainingsmaßnahmen zur Bewältigung von Konfliktsituationen erfolgen.

Leitstellenpersonal

- Disposition der Leitstelle und Stellwerke
- Steuerung und Durchführung der Verkehrsüberwachung (mobile Verkehrsaufsicht)
- Planung/ Umsetzung von Maßnahmen bei Abweichungen vom Regelfahrplan
- Sicherstellung aktueller Fahrgastinformation bei Störungen etc.
- Einrichtung/ Verlegung von Haltestellen bei Umleitungen
- Überwachung und Koordination des internen und extern beauftragten Sicherheitspersonals auf Bahnhöfen/ U-Bahnhöfen
- Einbindung des/ der Betriebsleiter(s) (BL) bei Auswahl, Ausbildung und Beaufsichtigung von Betriebsbediensteten
- Beteiligung des/der BL bei Entscheidungen, die die Betriebsführung beeinflussen
- Koordination von Verkehren bei Sonderveranstaltungen/ Baumaßnahmen einschl. notwendiger Abstimmungen mit Polizei, Ordnungsamt bzw. sonstigen städtischen Ämtern
- Pflege, Weiterentwicklung und Neueinrichtung der eingesetzten Systeme (Betriebslagedatenbank, Stellwerk, Fahrgastinformationssysteme, ITCS etc. in Zusammenarbeit mit technischen Bereichen

Verkehrslenkung

- Überwachung des Linienverkehrs KOM-, Strab-, U-Bahn, des Individualverkehrs mit Einfluss auf den Linienverkehr, Anschlussbeziehungen und der signaltechnischen Anlagen
- Verkehrsüberwachung bei Messen und Veranstaltungen, bei Ausflugsverkehr, zu besonderen Ereignissen sowie bei örtliche Maßnahmen/besonderen Vorkommnissen wie Bombendrohungen/-entschärfungen, Löscharbeiten der Feuerwehr mit Maßnahmen zur Evakuierung, Einsatz Katastrophen-Alarm, Tagesbrüchen u.a. und Einrichtung von Umleitungen bei Hochwasser
- Einsatz der Ersatzverkehre bei geplanten Baumaßnahmen, Überwachung der Linienfahrzeuge auf Beschilderungen und Beschädigungen
- Überwachung der Betriebsanlagen/-einrichtungen
- Koordinierung vor Ort und fachliche Führung bei Störungen, Unfällen, Entgleisungen und Vorfällen mit Einflussnahme auf den betrieblichen Ablauf

- Verkehrsunfallaufnahme in Zusammenarbeit mit der Betriebsleitstelle, der Polizei und der Feuerwehr
- Absicherung von Unfall- und Schadensorten
- Übernahme von Linienfahrzeugen bei plötzlicher Erkrankung des Fahrpersonals, wenn die sichere Führung eines Fahrzeugs nicht gewährleistet ist (z.B. Unfallschock)
- Dokumentation des Betriebsablaufs

Stellwerkspersonal

- Mobiler Einsatz zur Besetzung der Streckenstellwerke
- Überprüfung der Sicherheitseinrichtungen
- Überprüfung der Stördrucker auf Funktion
- Führung der Berichtswesens über Störungen und Vorkommnisse
- Aufzeichnungen über Streckenbegehungen
- Durchführung der Feuerwehrbegehungen

Personal der Servicezentrale

- Kundeninformation bei Betriebsstörungen, verkehrs- und wetterbedingten Verzögerungen, Umleitungen, Messe-Verkehr, Großveranstaltungen, besonderen Vorkommnissen etc. mittels Akustische Information der Fahrgäste über Lautsprecherdurchsagen in den U-Bahnhöfen, an Haltestellen, in den Fahrzeugen
- Visuelle Information über (Sonder-)Texte in den dynamischen Fahrgastinformationssystemen
- Interne Informationsweitergabe bei Betriebsstörungen etc. (s.o.)
- Information der Fahrerinnen und Fahrer einer oder mehrere Linien über Funk
- Informationen über Funk, E-Mail, o.ä. an Service-Teams, Kundencenter, Öffentlichkeitsarbeit und Call-Center
- Steuerung des Service-Teams oder anderer Einsatzkräfte bei Betriebsstörungen zur Kundeninformation (vor Ort) Messen, Großveranstaltungen u. ä. zur Kundeninformation und Lenkung der Kundenströme (kurzfristigen) Umleitungen zur Kundeninformation (vor Ort)
- Überwachung der Betriebsanlagen, Bahnhöfe und Haltestellen über Video zur Gewährleistung der Sicherheit von Fahrgästen und Anlagen, Verhinderung/Vermeidung von sicherheitsrelevanten Vorkommnissen, Zerstörungen, Verunreinigungen o.ä.
- Entgegennahme und Bearbeitung/Beantwortung von Kundenanfragen
- Beantwortung telefonischer Kundenanfragen (auch über den Infoteil der Not-Infosäulen an den Haltestellen) zu Linienangebot, Verbindungen und Preisen
- Entgegennahme von Beschwerden, Lob und Anregungen inkl. deren Weiterleitung an das Beschwerdemanagement
- Bus
 - Entgegennahme und Bearbeitung der Taxi-Bestellungen
 - Einsatz bei Großveranstaltungen / Baumaßnahmen

- Einsatz vor Ort zur Kundeninformation

Qualifikationen:

- Beherrschung der deutschen Sprache in Wort und Schrift
- Fundierte Kenntnisse der (Betriebs-) Abläufe in einem Nahverkehrsunternehmen

Sicherheitspersonal

Das Sicherheitspersonal muss in der Lage sein mit entsprechenden Kenntnissen definierte Aufgaben ausüben zu können.

Ticketprüfer

Vom Betreiber sind ganzjährig Regelticketprüfungen im gesamten Bediengebiet sowie punktuelle Schwerpunktkontrollen an besonderen Standorten durchzuführen, um die Einhaltung der Tarif- und Beförderungsbedingungen sicherzustellen.

Im Rahmen der Ticketprüfung muss der Betreiber sicherstellen, dass alle Fahrausweise des VRR sowie bestimmte Angebote aus dem NRW-Tarif und der DB mit mobilen Datenerfassungsgeräten elektronisch (z.B. Chipkarten, 2D Barcode) nach dem VDV-KA Standard geprüft werden können. Hierbei gilt die VRR-Richtlinie mit definierten Kontrollgraden von derzeit 2,3%. Der Betreiber muss zudem die Geräte kontinuierlich an die aktuellen VRR-Richtlinien und den VDV-KA Standard weiterentwickeln und anpassen.

10. Infrastrukturen/Haltestellen

Die Mindeststandards aus dem Nahverkehrsplan der Stadt Mülheim an der Ruhr, Kapitel 2.6.5, sind einzuhalten.

Der Unternehmer verpflichtet sich, die technischen und rechtlichen Regelwerke, die den Betrieb von Nahverkehrsanlagen betreffen, zu beachten (BOStrab nebst Anlagen, Personenbeförderungsgesetz, usw.)

Haltestellenreinigung

Die Mindeststandards aus dem Nahverkehrsplan der Stadt Mülheim an der Ruhr, Kapitel 2.6.7, sind einzuhalten.

Die Bahnhöfe und Haltestellen des ÖPNV im Stadtgebiet Mülheim an der Ruhr müssen ein sauberes und gepflegtes Erscheinungsbild abgeben. Beschwerden über mangelnde Sauberkeit ist nachzugehen.

Die Bahnhöfe und Haltestellen sowie die Zugänge und Zwischenebenen sind regelmäßig zu reinigen. Entsprechende Reinigungszyklen werden gesondert vereinbart. Grobe Verunreinigungen sind umgehend zu beseitigen. Beeinträchtigungen durch Schnee und Eis sind möglichst umgehend zu beheben.

11. Vermarktung des Angebots

Ziel der umfassenden Marketing- und Kommunikationsmaßnahmen ist die langfristige Kundenbindung, die Kundengewinnung und die Steigerung der Kundenzufriedenheit. Es sind alle relevanten Zielgruppen im Sinne einer aktiven Marktbearbeitung anzusprechen. Die jeweiligen VRR-Vertriebsrichtlinien sind zu beachten.

12. Erscheinungsbild/Design

Ein einheitliches Corporate Design ist wichtig für die Wahrung eines durchgängigen und unverwechselbaren Erscheinungsbildes. Ziel des Corporate Designs ist es, einen klar erkennbaren Betreiber des ÖPNV in Mülheim a.d.R. zu positionieren. Die vorgegebenen Designfarben sind RAL 1021 Rapsgelb und RAL 5022 Nachtblau.

Das beschriebene Design ist anzuwenden auf:

- Grundelemente (z.B. Logo)
- Produktwerbung (z.B. Plakate)
- Außenkennzeichnung (z.B. Vertriebspartner)
- Fahrgastinformationsmedien (z.B. Leitsystem)
- Haltestellendesign (z.B. Haltestellen-Fahne)
- Kundeninformation / Baustellenkommunikation (z.B. Flyer)
- Fahrzeugflotte (z.B. einheitliche Gestaltung des Flottenbildes)
- Dienstfahrzeuge (z.B. einheitliche Gestaltung der Dienstwagen)
- Berufsbekleidung (z.B. einheitliche Gestaltung der Bekleidung)
- Infografiken (z.B. einheitliches Piktogrammsystem)
- Onlinemedien (z.B. Website)
- Social Media (z .B. Facebook)
- Filme (z.B. YouTube)

13. Internes Qualitätsmanagement

Als Grundlage für die Sicherung einer angemessenen ÖPNV-Qualität und die Erfüllung der im Nahverkehrsplan definierten Qualitätsstandards sowie zur Erreichung der oben unter Ziffer Teil B Punkt 4 vereinbarten Zielwerte wird ein Betreiber-internes Qualitätsmanagementsystem auf der Basis der DIN EN 13816:2002 und unter Berücksichtigung der Empfehlung im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (Qualitätsmanagement im kommunalen ÖPNV, VRR Beschlussvorlage N/VIII/2011/0261) angewendet. Darin sind die aus Kundensicht wichtigen Qualitätskriterien definiert und Messmethoden festgelegt. Im Unternehmen erfolgt eine systematische Auswertung der erbrachten Qualität, die Identifikation von Schwachstellen und die Festlegung von Korrekturmaßnahmen in Abstimmung mit dem unternehmensintern jeweils verantwortlichen Personen. Regelmäßig stattfindende QM-Arbeitskreise innerhalb des Unternehmens sowie zusätzliche bereichsspezifische Auswertungen dienen der Information, Einbeziehung und Sensibilisierung der zuständigen Mitarbeiter für das Thema Qualität und der Entwicklung von Handlungsprogrammen.

Teil C. Qualitätssteuerung

Die Stadt Mülheim an der Ruhr hat als zuständige Behörde die grundsätzlichen Anforderungen an die Qualitätssteuerung des ÖPNV in ihrem Nahverkehrsplan Kapitel 7 niedergelegt. Ihr ist wichtig, einen Prozess in Gang zu setzen, der eine ständige Überprüfung der Leistungserbringung und Qualitätsstandards im ÖPNV nach sich zieht. Hierzu dokumentiert der Betreiber die erbrachte Leistung in Leistungs- und Qualitätsberichten und nimmt regelmäßige Abstimmungen mit dem Aufgabenträger über Entwicklungsmöglichkeiten der Qualitätsstandards wahr. Die grundsätzlichen Anforderungen an die Qualitätssicherung sind im Abschnitt C.1) zu finden.

Der beabsichtigte öffentliche Dienstleistungsauftrag setzt diese Anforderungen genauer um. Zum Nachweis der Einhaltung der o.g. Qualitätsstandards führt das Verkehrsunternehmen regelmäßig Qualitätserhebungen und Qualitätsmessungen durch – diese Qualitätssteuerung im öffentlichen Dienstleistungsauftrag wird mit den zugehörigen Zielwerten und Messmethoden im Folgenden unter C.2) genauer beschrieben. Hierzu soll eine zentrale Qualitätsvereinbarung zwischen Aufgabenträger und Unternehmen abgeschlossen werden. Grundsätzliche Aufgabe der Vereinbarung ist es, Verbindlichkeit herzustellen.

Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird mit der Verpflichtung verbunden sein, die Einhaltung der Anforderungen an Qualitätsstandards und -steuerung im Sinne von § 12 Abs. 1a PBefG verbindlich zuzusichern.

C.1) Anforderungen an Qualitätssicherung

Anforderungen an die Qualitätssicherung und -steuerung sind:

Qualitätsbericht

In einem Qualitätsbericht werden durch das Verkehrsunternehmen die Qualitätsleistungen bezogen auf einen bestimmten Zeitraum dargestellt. Die Ergebnisse sämtlicher Qualitätsmessungen werden mit den vereinbarten Zielwerten verglichen und dokumentiert. Bei signifikanten Abweichungen sind Erläuterungen anzufügen. Die zeitliche Betrachtung ermöglicht die Beschreibung von Entwicklungen. Im jährlichen Qualitätsbericht sind neben den Leistungsdaten (Nutzwagen-km Ist gegenüber Soll) die Leistungs- und Qualitätsmängel aus dem betrachteten Jahr aufzuführen. Diese Mängel können sich auf nicht erbrachte Leistungen (z.B. Fahrtausfall) oder auf Qualitätsmängel im Hinblick auf die Anforderungen des Verkehrsvertrages bzw. der Vorabbekanntmachung beziehen. Grundlage des Berichtes sind u.a. die Ergebnisse, die auf der Basis der Messmethoden zu den definierten Qualitätskriterien (siehe C.2) aufgezeigt werden können.

Gespräche zwischen AT und VU, Anhörungsgespräche

Es finden regelmäßige Besprechungen zwischen AT und Verkehrsunternehmen über die Qualitätsentwicklung und möglicherweise zu ergreifende Maßnahmen statt. Zusätzlich können bei akuten gravierenden Mängeln auf Initiative des VU oder/und AT anlassbezogene und lösungsorientierte Gespräche stattfinden. Da sich die Verkehrsbedürfnisse über die Dauer der Vertragslaufzeit bzw. Genehmigungsdauer weiterentwickeln werden, ist dem Aufgabenträger an einer regelmäßigen Kommunikation zwischen Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger gelegen („Anhörungsgespräche“). Er ist der Überzeugung, dass eine Weiterentwicklung sinnvoll nur gemeinsam angegangen werden kann. Dafür ist Folgendes zu gewährleisten:

- a) Zur Information und zur Abstimmung bzgl. der Verkehrsleistung im Bedienungsgebiet sind regelmäßige Gespräche zwischen dem Unternehmen und dem Aufgabenträger obligatorisch.
- b) Der Unternehmer benennt hierzu einen zentralen Ansprechpartner.
- c) Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger verpflichten sich, sich zum Zwecke der gegenseitigen Information über Ziele und Maßnahmen in Bezug auf ÖPNV sowie zur Weiterentwicklung des Verkehrs regelmäßig im Rahmen einer Arbeitsgruppe auszutauschen.

Steuerungskreis

Neben den bilateralen und anlassbezogenen Gesprächen wird ein jährlicher Steuerungskreis gebildet, in dem die Stadt Mülheim an der Ruhr als Aufgabenträger mit dem Verkehrsunternehmen und ggf. benachbarten Aufgabenträgern das Qualitätsmanagementsystem überprüft und weiterentwickelt.

Im Fall akuter Mängel, die ein Abweichen von den Mindeststandards der Vorabbekanntmachung bedeuten, kann der Aufgabenträger:

- a) weiterführende Erläuterungen, Berichte oder Daten vom Verkehrsunternehmen verlangen, sofern sie der Nachvollziehbarkeit des Sachverhaltes dienen
- b) eine Arbeitsgruppe mit Vertretern von Unternehmen und Aufgabenträger – und ggf. Genehmigungsbehörde – ins Leben rufen, die Maßnahmen erarbeitet zur Wiederherstellung der Mindeststandards bzw. der verbindlichen Zusicherungen; das Verkehrsunternehmen ist zu einer aktiven Teilnahme verpflichtet.

Der Aufgabenträger oder von diesem beauftragte Dritte sind berechtigt, etwa durch Stichproben im Verkehrsgebiet die angegebenen Daten zu verifizieren. Die Nachweispflicht trifft in jedem Fall das Verkehrsunternehmen.

Der Aufgabenträger oder von diesem beauftragte Dritte sind berechtigt, Fahrgastbefragungen und -zählungen auf den genehmigten Linien durchzuführen.

C.2) Zielwerte und Messmethoden

In der Qualitätsvereinbarung zum ÖDA werden zwischen dem Aufgabenträger und dem Verkehrsunternehmen (VU) Messverfahren und konkrete Qualitätsziele festgelegt sowie notwendige Anpassungen und Konkretisierungen für den weiteren Prozess dokumentiert.

Die im Rahmen des Qualitätsmanagements aufgestellten Zielwerte sind der folgenden tabellarischen Übersicht zu entnehmen.

Messmethoden

Als Messmethoden werden die Direkte Leistungsmessung (Direct Performance Measures – DPM), die Leistungsmessung durch Testkunden (Mystery Shopping Surveys – MSS) und die Messung der Kundenzufriedenheit durch Umfragen (Customer Satisfaction Surveys – CSS) entsprechend der Norm DIN EN 13816 angewendet.

Ergänzt werden die so gewonnenen Messergebnisse durch die Erfassung von Beschwerden und Garantien, die ebenfalls Indikatoren für die Kundenzufriedenheit sind, wenn auch nicht repräsentativ für alle Fahrgäste.

- Messmethode 1: Direkte Leistungsmessung

Mit ihr wird die tatsächliche Ausführung einer Leistung unter Nutzung geeigneter technischer Messsysteme nachgewiesen. Die so erhaltenen Datenmengen werden mit entsprechender Auswertesoftware anhand festgelegter Parameter ausgewertet bzw. für weitere Berechnungen genutzt, z. B. RBL für Pünktlichkeitsmessungen

Vorgehen: Monatliche Auswertung, Jahresdurchschnittswerte, Angaben in Prozent

- Messmethode 2: Messung der Leistung durch Testkunden

Qualitätsmessungen auf der Grundlage objektiver Beobachtungen durch unabhängig arbeitende, geschulte, interne oder externe Erhebungsteams. Als Testkunden ermitteln die Teams auf der Basis definierter Merkmale und Maßstäbe vor allem Funktion/Zustand von Fahrzeug- und Haltestellenausstattungen sowie Fahrzeug- und Haltestellensauberkeit.

Vorgehen: Durchführung der Messung mindestens im 2-Jahres-Rhythmus, Stichprobe so wählen (ca. 4200 Messdurchläufe), dass auch liniengenaue Auswertungen möglich sind, Angaben in Prozent „Erwartung erfüllt“.

- Messmethode 3: Umfragen zur Kundenzufriedenheit

Durch dieses Verfahren wird der Grad der Zufriedenheit der Fahrgäste mit der durch das Verkehrsunternehmen erbrachten Leistung ermittelt. Die Ergebnisse sind durch die subjektive Einschätzung der befragten Personen geprägt und dadurch nicht mit den objektiven Ergebnissen der Leistungsmessung gleichzusetzen. Durch die Erhebungsmethodik und Stichprobengröße ergeben sich repräsentative Aussagen zur Kundenzufriedenheit.

Vorgehen: Durchführung der Befragung mindestens im 2-Jahres-Rhythmus, Stichprobe ca. 1.000, Angaben in Prozent „Zufriedene Kunden“.

Qualitätskriterien

Mit den drei Messmethoden wird die Erfüllung der Qualitätskriterien Leistung, Personal, Vertrieb/Vertriebswege, Fahrzeuge, Haltestellen, Information und Sicherheit wie in der folgenden Tabelle dargestellt überwacht.

Stadt Mülheim an der Ruhr					
Übersicht Qualitätskriterien, Messmethoden, Zielwerte					
Qualitätskriterien	Direkte Leistungsmessung		Leistungsmessung durch Testkunden		Kundenzufriedenheitsmessung
	Auswertung vorhandener Daten aus Bordcomputern und Datenbanken mit Hilfe von Auswertesoftware Monatliche Auswertungen Bildung von Jahres Ø-Werten Angaben in Prozent		Qualitätsmessung durch geschulte Tester, die auf Grundlage definierter Merkmale und Maßstäbe objektive Bewertungen vornehmen Mindestens im 2-Jahres-Rhythmus Auswertung je Verkehrsmittel Vergleich Anzahl Bewertungen "Erwartung erfüllt" mit Gesamtzahl Bewertungen Stichprobe ca. 1.800, um auch liniengenaue Auswertungen zu ermöglichen Angaben in Prozent		Telefonische Befragung von Einwohnern nach ihrer Zufriedenheit mit dem ÖPNV, subjektiv, Ergebnisse durch stat. Erhebungsmethode repräsentativ Mindestens im 2-Jahres-Rhythmus Keine verkehrsmittelspezifische Auswertung Summe der Antworten "vollkommen zufrieden", "sehr zufrieden" und "zufrieden" im Vergleich zur Gesamtzahl der Antworten Stichprobe ca. 1.000 gültige Interviews Angaben in Prozent
1 Leistung		Zielwerte	Qualitätsmerkmale	Zielwerte	Qualitätsmerkmale
1.1 Verfügbarkeit, Leistungserfüllung					Wie zufrieden sind Sie mit ...
	Straßenbahn	93%			- Liniennetz
	Stadtbahn	99%			- Erreichbarkeit Haltestellen und U-Bahnhöfe
	Bus	99%			
	Gesamt (inkl. SEV)	99%			
	Vergleich Ist [Nutz-Wagen-km] mit Soll [Nutz-Wagen-km]				
1.2 Pünktlichkeit			- Pünktlichkeit		
	Straßenbahn	80%	Straßenbahn	80%	
	Stadtbahn	83%	Stadtbahn	83%	
	Bus	80%	Bus	80%	
	Gesamt	80%			- Pünktlichkeit (gesamt)
	Vergleich Anzahl pünktliche Abfahrten mit Anzahl der Messungen ca. 3 Mio Datensätze monatlich aus Bordcomputern				- Schnelligkeit der Fahrt
1.3 Anschlüsse					- Anschlüssen (gesamt)
1.4 Taktangebot					- Taktzeiten am Tage (werktags)
					- Taktzeiten an Sonn- und Feiertagen
					- Taktzeiten vor 6:00/nach 20:00 (werktags)
					- Nachtexpress
1.5 Platzangebot					- Platzangebot im Fahrzeug
2 Personal, auch Subunternehmer					
2.1 Fahrpersonal					- Freundlichkeit Fahrpersonal
Freundlichkeit					- Erscheinungsbild des Fahrers
Erscheinungsbild					
Service			- Fahrstil	95%	
			- Kneeling (Bus)	95%	
			- Persönliche Hilfe für Mobilitätseingeschränkte (Bus)	xx%	
			- Kennzeichnung defekter Türen (Bahn)	95%	
2.2 Vertriebspersonal KundenCenter und Vorverkaufsstellen					- KundenCenter und Vorverkaufsstellen (Ergebnis beinhaltet Personal)
2.3 Fahrausweisprüfpersonal					- Ticketkontrollen in Fahrzeugen (Ergebnis beinhaltet Personal)
3 Vertrieb/ Vertriebswege					- KundenCenter und Vorverkaufsstellen
3.1 KundenCenter und Vorverkaufsstellen					- Preis/Leistungsverhältnis
					- Verständlichkeit Fahrpreise
3.2 Fahrausweisautomaten			- Fahrausweisautomat	xx%	- Fahrausweisautomaten
Funktion, Zustand					

Stadt Mülheim an der Ruhr					
Übersicht Qualitätskriterien, Messmethoden, Zielwerte					
Qualitätskriterien	Direkte Leistungsmessung		Leistungsmessung durch Testkunden		Kundenzufriedenheitsmessung
	Auswertung vorhandener Daten aus Bordcomputern und Datenbanken mit Hilfe von Auswertesoftware Monatliche Auswertungen Bildung von Jahres Ø-Werten Angaben in Prozent		Qualitätsmessung durch geschulte Tester, die auf Grundlage definierter Merkmale und Maßstäbe objektive Bewertungen vornehmen Mindestens im 2-Jahres-Rhythmus Auswertung je Verkehrsmittel Vergleich Anzahl Bewertungen "Erwartung erfüllt" mit Gesamtzahl Bewertungen Stichprobe ca. 1.800, um auch liniengenaue Auswertungen zu ermöglichen Angaben in Prozent		Telefonische Befragung von Einwohnern nach ihrer Zufriedenheit mit dem ÖPNV, subjektiv, Ergebnisse durch stat. Erhebungsmethode repräsentativ Mindestens im 2-Jahres-Rhythmus Keine verkehrsmittelspezifische Auswertung Summe der Antworten "vollkommen zufrieden", "sehr zufrieden" und "zufrieden" im Vergleich zur Gesamtzahl der Antworten Stichprobe ca. 1.000 gültige Interviews Angaben in Prozent
4 Fahrzeuge		Zielwerte	Qualitätsmerkmale	Zielwerte	Qualitätsmerkmale
Funktion, Zustand			- Ziel-/Seitenanzeige außen	99%	
			- EKS (elektron. Ticketkontrolle Bus)	xx%	
			- Haltestellenanzeige innen	xx%	
			- Autom. Haltestellendurchs.	xx%	
			- Entwerter	90%	
Sauberkeit			- Sauberkeit innen	85%	- Sauberkeit u. Gepflegtheit innen
Ausstattung					- Sauberkeit u. Gepflegtheit außen
					- Bequemlichkeit in den Fahrzeugen
5 Haltestellen					
Funktion, Zustand			- Fahrtreppen (Bahn)	xx%	
			- Aufzug (Bahn)	95%	
			- DFI	xx%	
Sauberkeit			- Sauberkeit Straßenbahnhaltestelle	70%	- Sauberkeit Haltestellen und Bahnhöfe
			Stadtbahnhaltestelle	80%	
			Bushaltestelle	xx%	
Ausstattung					- Komfort und Ausstattung
6 Information					
6.1 Fahrtantritt					
Taschen/Linienfahrplan					- Information durch Taschen-/Linienfahrplan
Internet					
- Internet, Homepage PC/Laptop					- Internet, Homepage PC/Laptop (stationär)
- Smartphone/Tablet					- Smartphone/Tablet (mobil)
6.2 Information während der Fahrt					
Haltestelle			- H - Fahrgastinformation	xx%	- Information an Haltest. und U-Bahnhöfen
Fahrgastinformation					- Wegweisung im Bereich H und U-Bahnhöfen
Information durch Fahrpersonal					- Information durch das Fahrpersonal
Information bei Störungen			- P - Durchsage im Bedarfsfall	xx%	- Information bei Störungen / Verspätungen
6.3 Beschwerdemanagement					
Vergleich Anzahl der abschließend bearbeiteten Beschwerden innerhalb von 5 Arbeitstagen zur Gesamtanzahl der Beschwerden		98%			
7 Sicherheit					
In den Fahrzeugen					- Sicherheitsgefühl in den Fahrzeugen
An Haltestellen					- Sicherheitsgefühl an Haltestellen

Teil D. Tarife, Beförderungsentgelte und Beförderungsbedingungen

Anzuwenden sind die Tarifangebote des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr (VRR). Es handelt sich dabei um Anforderungen zur Anwendung verbundener Beförderungstarife und -bedingungen i.S.v. § 13 Abs. 2a Satz 5 PBefG. Damit verbunden sind die Teilnahme an der Einnahmenaufteilung im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (vgl. die Finanzierungsrichtlinie des Verkehrsverbunden, abrufbar unter:

<http://www.vrr.de/de/vrr/verbund/satzungen/index.html>) und der Abschluss eines Grundvertrages mit dem Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (entsprechend dem Muster unter <http://www.vrr.de/de/vrr/verbund/satzungen/index.html>).

Ferner sind die geltenden Allgemeinen Beförderungsbedingungen, Qualitätsstandards und Richtlinien des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr anzuwenden und an entsprechenden Gremien teilzunehmen (s. obige Quelle und ergänzend, <https://www.vrr.de/de/service/downloads/tarifinformationen>).

Teil E. Weitergabe von Fahrplandaten und Echtzeitinformationen

Die Infrastrukturbereitstellung der Informations- und Kommunikationsanlagen ist vom Betreiber mindestens wie folgt zu gewährleisten.

Dem Betreiber obliegt die Vorhaltung, Instandhaltung, Dokumentation sowie der Betrieb der ortsfesten und der mobilen Informations- und Kommunikationsanlagen in Mülheim einschließlich der zugehörigen Bedienplätze in der Zentraleitstelle und den Ortsstellwerken.

Dazu zählen u.a. das TETRA-Digitalfunksystem einschließlich der Schlitzkabelanlagen und der Repeater, die BOS-Funkanlagen, das Intermodal Transport Control System (ITCS) und die stationären Informationsanlagen in Bahnhöfen und an Haltestellen, wie die Dynamische Fahrgastinformation (DFI), die Elektroakustischen Anlagen (ELA), die Videoschutzausrüstung, Notruf- und Informationssäulen (NIS), die TK-Anlagen mit Streckentelefonen etc.

Der Betreiber hat damit auch alle erforderlichen Arbeiten an den Informations- und Kommunikationsanlagen einschließlich deren Erneuerung und Entfernung auf eigene Kosten durchzuführen, soweit die Arbeiten nicht durch Dritte zu deren Lasten veranlasst worden sind.

Hinzu tritt die Verpflichtung zum Bau und zur Erweiterung der besagten Anlagen nach Bedarf.

Der Betreiber hat im Zusammenhang mit den von ihm durchzuführenden Arbeiten die erforderlichen behördlichen oder privaten Genehmigungen einzuholen.

Durch den Betreiber zu betreiben sind ferner mobile Informations- und Kommunikationsanlagen, welche in und an den eingesetzten Fahrzeugen in angemessener Qualität und Menge zur Verfügung stehen müssen. Dazu zählen Linieninformationsanzeigen, Zielanzeiger, Bordcomputer inkl. Funkkommunikationsmodul, Einstiegskontrollgerät (EKS), Fahrauswertwerter (FAE) Fahrgastleitsystem und Videoschutzsystem.

Darüber hinaus hat der Betreiber dafür Sorge zu tragen, dass die Soll-Fahrplandaten und die Echtzeitdaten der Fahrzeuge in ein zentrales Hintergrundsystem einfließen und diese dem Verkehrsverbund Rhein Ruhr (VRR) zur Verfügung gestellt werden.

Der Betreiber hat eine effiziente Entstörungsstrategie bei den Signal- und Zugsicherungsanlagen sicherzustellen. Er muss die Vorhaltung von Instandhaltungspersonal, Material und den entsprechenden Entstörungsfahrzeuge gewährleisten und dafür Personal im 3-Schichtdienst an 365 Tagen über 24 Stunden einsetzen. Darüber hinausgehend gelten die Festlegungen des NVP der Stadt Mülheim an der Ruhr 2017.

Teil F. Infrastruktur

Infrastrukturbereitstellung Zugsicherungs- und Signaltechnik

Zu den mit dem ÖDA verbundenen Betriebspflichten gehört auch der Betrieb der für die Verkehrsdienste erforderlichen Anlagen und Einrichtungen (Verkehrsinfrastruktur), insbesondere auch der Anlagen und Einrichtungen der schienengebundenen Verkehrsmittel (Stadtbahn/U-Bahn, Tram/Straßenbahn), vgl. § 9 Abs. 1 Nr. 1 PBefG.

Die Verkehrsinfrastruktur der schienengebundenen Verkehrsmittel befindet sich im Eigentum der Mülheimer Verkehrsgesellschaft als heutigem Betreiber der Verkehre. Zur Infrastruktur der schienengebundenen Verkehrsmittel gehören insbesondere folgende Anlagen bzw. Einrichtungen:

- Gleisanlagen
- Brückenbauwerke
- Tunnelbauwerke
- Gleichrichterunterwerke und Stromversorgungsanlagen
- Fahrleitungsanlagen
- Ersatz- bzw. Notstromanlagen
- Streckenausrüstung
- Ortsfeste Zugsicherungsanlage, mit Stand 2017 aus der Innen- und Außenanlage des Relaisstellwerkes MH bestehend

Ferner erfordert der Betrieb der schienengebundenen Verkehrsdienste den Abschluss einer Vereinbarung über die Benutzung der öffentlichen Verkehrsflächen nach § 31 PBefG; hierzu gehört auch die Vereinbarung eines Entgelts i.S.v. § 31 Abs. 2 PBefG. Nähere Auskünfte zur Verkehrsinfrastruktur erteilt die Stadt Mülheim an der Ruhr, Amt für Verkehrswesen und Tiefbau.

Zum Betrieb der Anlagen gehören insbesondere die Wartung, Instandsetzung, Anpassungen und Pflege der Anlagen.

- Instandhaltung, Dokumentation (§57 BOStrab) sowie Betrieb der ortsfesten und der mobilen Zugsicherungsanlagen einschließlich des zugehörigen Fernsteuerungssystems C900 und des Zuglenksystems bei der Straßenbahn und der Stadtbahn in Mülheim an der Ruhr,
- im Sichtfahrbereich gilt dies ebenfalls für die Fahrsignalanlagen, Weichensteuerungen, Meldungsübertragungssysteme, LSA-Anforderungen etc.
- alle erforderlichen Arbeiten an den Signal- und Zugsicherungsanlagen einschließlich deren Erneuerung und Entfernung auf eigene Kosten, soweit die Arbeiten nicht durch Dritte zu deren Lasten veranlasst worden sind,

- Sicherstellung einer effizienten Entstörungsstrategie bei den Signal- und Zugsicherungsanlagen, Gewährleistung von Instandhaltungspersonal, Material und den entsprechenden Entstörungsfahrzeugen, Einsatz von Personal im 3-Schichtdienst an 365 Tagen über 24h, Einhaltung der darüber hinausgehenden Festlegungen des NVP der Stadt Mülheim an der Ruhr 2017 .
- Bau und Erweiterung der oben aufgeführten Betriebsanlagen nach Bedarf.

Der Betrieb der Infrastruktur muss den geltenden gesetzlichen Anforderungen und technischen Standards und auch künftig dem jeweiligen Stand der Technik entsprechen. Der Betreiber hat zu gewährleisten, dass der Betrieb des Unternehmens sowie die Ausrüstung und Beschaffenheit der Anlagen den besonderen Anforderungen genügt, die sich aus dem Vertrauen in eine sichere und ordnungsgemäße Beförderung ergeben. Der Betreiber hat hierzu die gesetzlichen Vorgaben, insbesondere Regelungen aus dem Personenbeförderungsgesetz (PBefG), der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) und der Verordnung über den Bau und Betrieb der Straßenbahnen (BOStrab) einzuhalten. Der Betreiber hat dafür Sorge zu tragen, dass sich die Betriebsanlagen stets in einem ordnungsgemäßen Zustand befinden. Bei den hierzu notwendigen Maßnahmen (Instandhaltungen, Erneuerungen etc.) sind die einschlägigen Regelwerke (bspw. Gesetze, Verordnungen, DIN- und EN-Normen, Herstellerangaben, TAB-Vorgaben) zu beachten. Der Betreiber hat im Zusammenhang mit den von ihm durchzuführenden Arbeiten die erforderlichen behördlichen oder privaten Genehmigungen einzuholen. Für die Änderung von Anlagen, wie z.B. Neubau, Rückbau und/oder Stilllegung, sind die vorgeschriebenen Verwaltungsverfahren einzuhalten.

Auch für die Infrastruktur Bus sind ähnliche Voraussetzungen zu schaffen und einzuhalten.

Teil G. Investitionspflichten

Die dem Betreiber obliegenden Investitionspflichten umfassen einerseits die laufenden Ersatzinvestitionen in die für den Verkehr benötigte Infrastruktur (Haltestellen und Bahnhöfe, Gleis-/ Tunnelanlagen, Signal- und Sicherheitstechnik).

In besonderem Maße sind hier die brandschutztechnische Umsetzung der U-Bahnhöfe und das Herstellen der gesetzlich geforderten Barrierefreiheit zu nennen.

Außerdem ist der Betreiber ab dem Jahr 2030 verpflichtet das vorhandene Relaisstellwerk (RSTW) mit drei Schaltbereichen und 75 Stelleinheiten (Weichen/Signale) durch ein Elektronisches Stellwerk (ESTW) zu ersetzen.

Im Vorfeld ist der Betreiber verpflichtet, bis 2025 die strecken- und fahrzeugseitige Einrichtung einer elektronischen Zugbeeinflussung zu beschaffen und zu installieren (Parallelausrüstung).

Die dem Betreiber obliegenden Investitionspflichten umfassen andererseits die laufenden Ersatzinvestitionen in die für den Verkehr benötigte Fahrzeugtechnik.

Der beabsichtigte öffentliche Dienstleistungsauftrag verpflichtet den Betreiber hier insbesondere bis 2025 7 Stadtbahn- und ggf. 1- 3 Niederflurstraßenbahnfahrzeuge zu beschaffen.

