



## **Vorinformation für den beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag der Region Hannover über Linienbedarfsverkehre**

### **Ergänzendes Dokument mit zusätzlichen Angaben im Rahmen der Vorinformation**

Die Region Hannover beabsichtigt die Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags über Verkehrsleistungen im Linienbedarfsverkehr mit Kraftfahrzeugen (On-Demand-Verkehre) als Gesamtleistung auf der Grundlage von Art. 5 Abs. 1 Satz 2 VO 1370/2007 i.V.m. § 108 GWB. Gemäß Art. 7 Abs. 2 VO 1370/2007 hat sie eine Vorinformation für den öffentlichen Dienstleistungsauftrag im EU-Amtsblatt veröffentlicht. Die Vorinformation definiert zugleich die mit dem beabsichtigten Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen für die Bedienung von Fahrtanfragen, Beförderungsentgelt und Standards (§ 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG). Zudem legt die Vorinformation fest, dass eine Vergabe als Gesamtleistung beabsichtigt ist (§ 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG).

Gemäß § 8 a Abs. 2 Satz 5 PBefG können die Anforderungen auch in öffentlich zugänglichen Dokumenten enthalten sein, auf die durch die Vorinformation verwiesen wird. Die Vorinformation verweist im Abschnitt VI.1) „zusätzliche Angaben“ unter Gliederungspunkt c. zur Beschreibung der Anforderungen für die Bedienung von Fahrtanfragen, Beförderungsentgelt und Standards, die die vom beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag erfassten Verkehrsleistungen zu erfüllen haben, auf das vorliegende Dokument.

Eigenwirtschaftliche Genehmigungsanträge können nur innerhalb von drei Monaten nach Veröffentlichung der Vorinformation gestellt werden (vgl. § 12 Abs. 6 Satz 1 PBefG). Diese Anträge müssen die in der Vorinformation und dem vorliegenden Dokument beschriebenen Anforderungen erfüllen. Andernfalls ist die Genehmigung zu versagen (§ 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG).

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

## **1 Anforderungen an das Verkehrsangebot**

Gegenstand der Vergabe ist die Erbringung der Beförderungsleistung im Linienbedarfsverkehr mit Kraftfahrzeugen (On-Demand-Verkehre). Die erfassten Gebiete sowie das Bedienkonzept werden nachfolgend im Einzelnen beschrieben.

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



## 1.1 Erfasste Gebiete

Das Bediengebiet umfasst grundsätzlich die gesamte Tarifzone C des GVH-Tarifs innerhalb der Gebietsgrenzen der Region Hannover. In den Gemeinden Pattensen, Sehnde, Lehrte und Wennigsen sind zudem auch die Ortsteile, die in den Zonen A und/oder B liegen umfasst.

Das Bediengebiet teilt sich auf in mehrere Teilgebiete, die jeweils dem Gemeindegebiet der politischen Gemeinden entsprechen, namentlich die Gemeinden Burgwedel, Burgdorf, Uetze, Lehrte, Sehnde, Pattensen, Springe, Barsinghausen, Wennigsen, Wunstorf, Neustadt, Wedemark.

Es sind wenige Ausnahmen vorzusehen:

- > Das Teilgebiet Stadt Barsinghausen wird ergänzt um den Ortsteil Nienstedt der Stadt Bad Münder im Deister.
- > Das Teilgebiet Stadt Sehnde wird ergänzt um den Stadtteil Ahlten. Ein zusätzlicher virtueller ODV-Haltepunkt ist im Bereich der Stadtbahnhaltestelle Anderten einzurichten.
- > Das Teilgebiet Stadt Springe wird ergänzt um den Ortsteil Steinkrug der Gemeinde Wennigsen.
- > Das Teilgebiet Stadt Pattensen wird ergänzt um zusätzliche virtuelle ODV-Haltepunkte in den Bereichen der Bahnhöfe Bennigsen und Rethen (Leine).
- > Das Teilgebiet Gemeinde Uetze wird ergänzt um zusätzliche virtuelle ODV-Haltepunkte im Bereich des Bahnhofs Burgdorf.
- > Das Teilgebiet Gemeinde Wedemark wird ergänzt um den Ortsteil Fuhrberg der Stadt Burgwedel.
- > Das Teilgebiet Gemeinde Wennigsen wird ergänzt um zusätzliche virtuelle ODV-Haltepunkte in den Bereichen der Bahnhöfe Holtensen-Linderte und Lemmie.
- > Das Teilgebiet Stadt Wunstorf wird ergänzt um den Ortsteil Holtensen der Stadt Barsinghausen.

Fahrten mit dem sprinti dürfen nur innerhalb eines Teilgebiets erbracht werden. Möchten Fahrgäste Fahrten über die Teilgebietsgrenzen hinweg buchen, ist eine Wegekette anzubieten, bei der der Gebietsübertritt mit dem regulären Linienverkehr erfolgt.



## 1.2 Bedienkonzept

Es ist ein modernes On-Demand-System (ODS) vorzuhalten und der On-Demand-Verkehr (ODV) durchzuführen. Basis dieses Systems sind virtuelle Einstiegs- und Ausstiegspunkte (ODV-Haltestellen) im Bedienungsgebiet.

Je nach Fahrtwunsch der Nutzerinnen und Nutzer müssen alle Fahrtbeziehungen zwischen den ODV-Haltestellen im Bedienungsgebiet oder zwischen ODV-Haltestellen und in der GVH-App buchbaren Haltestellen innerhalb und außerhalb des Bedienungsgebiets buchbar sein. Die ODV-Fahrtrouten sind softwaregestützt mit einem Algorithmus so zu gestalten, dass unter Abwägung einer akzeptablen Fahr- und Wartezeit möglichst viele Fahrtwünsche zu einer Fahrt gebündelt werden können (Pooling).

Die Buchung erfolgt zunächst über eine Fahrgast-App des Verkehrsunternehmens. Perspektivisch soll sie über die App des GVH geschehen. In die App wird ein IT-System des Verkehrsunternehmens integriert, das „hinter den Kulissen“ insbesondere für die Abwicklung des Buchungsvorgangs, die Fahrzeugdisposition und das Ride Pooling, das Routing der Fahrten und die Datensammlung und -bereitstellung für den GVH zuständig ist (Buchungssoftware).

## 1.3 Bedienungszeiten

Die Kernzeiten der Bedienung sind grundsätzlich:

- > Mo - Do: 05.30 bis 01.00 Uhr des Folgetags
- > Fr: 05.30 bis 04.00 Uhr des Folgetags
- > Sa: 07.00 bis 04.00 Uhr des Folgetags
- > So: 08.00 bis 01.00 Uhr des Folgetags

Im Teilgebiet Sehnde ist ggf. über die Kernzeiten hinaus eine Bedienung während der folgenden Zeiten aufrechtzuerhalten:

- > Mo. – Do.: 05.00 – 01.30 Uhr des Folgetags
- > Fr. – Sa.: 05.00 – 04.00 Uhr des Folgetags
- > So.: 05.00 – 01.30 Uhr des Folgetags

Neben den Kernzeiten sind Abbringerfahrten von bestimmten Zugverbindungen zu ermöglichen. Die Zugverbindung ist jeweils der erste Zug einer jeden SPNV-Linie, der planmäßig innerhalb des Zeitraums ab 10 Minuten vor Ende der o.g. Kernzeit bis Beginn der Kernzeiten des Folgetags an den unten genannten Bahnhöfen ankommt. Als solche Abbringerfahrten gelten alle Fahrtwünsche von den unten genannten Bahnhöfen, bei denen die gewünschte Abfahrtszeit zwischen dem Ende der Kernzeit und zehn Minuten nach tatsächlicher Ankunftszeit des Zuges (Verspätungen sind zu berücksichtigen) liegt bzw. solche Fahrten, die als Anschlussfahrten an die jeweiligen Zugverbindungen gebucht worden sind.



Die untenstehende Tabelle beschreibt die derzeit zu berücksichtigenden Zugverbindungen. Diese ändern sich automatisch, wenn sich der Zugfahrplan oder die Kernzeiten ändern.

Gemeinde	Bahnhof	Ankunftszeit (Zug)	Richtung	Wochentage
Wedemark	Mell./Bhf.	01:03	S4 Bennemühlen	Mo.-Do./So.
		04:25	S4 Bennemühlen	Fr.-Sa.
Sehnde	Sehnde/Bhf.	00:59	S3 Hildesheim Hbf.	Mo.-Do./So.
Springe	Springe/Bhf.	01:30	S5 Paderborn Hbf.	Mo.-Do./So.
		04:42	S5 Paderborn Hbf.	Fr.-Sa.
Burgwedel	Gbw./Bhf.	00:56	RE2 Uelzen	Mo.-Do./So.
		04:05	RE3 Uelzen	Fr.-Sa.
Burgdorf	Burgd./Bhf.	04:30	S7 Celle	Fr.-Sa.
Lehrte	Lehrte/Bhf.	00:51	S3 Hildesheim Hbf.	Mo.-Do./So.
		00:57	RE60 Minden (Westf.)	Mo.-Do./So.
		00:58	RE30 Wolfsburg Hbf.	Mo.-Do./So.
		01:24	RE60 Braunschweig Hbf.	Mo.-Do./So.
		04:22	S7 Celle	Fr.-Sa.
Uetze	Dollbergen/Bhf.	00:50	RE30 Hannover Hbf.	Mo.-Do./So.
		01:08	RE30 Wolfsburg Hbf.	Mo.-Do./So.
	Burgd./Bhf.	4:30	S7 Celle	Fr.-Sa.
Pattensen	Rethen/Bhf.	4:09	S4 Hildesheim	Sa.
		1:09	S4 Hildesheim	So.
Wennigsen	Wenn./Bhf.	00:58	S1 Haste	Mo.-Do./So.
		04:29	S1 Haste	Fr.-Sa.
Barsinghausen	Bars./Bhf.	01:07	S1 Haste	Mo.-Do./So.
		04:38	S1 Haste	Fr.-Sa.
Wunstorf	Wun./Bhf.	04:31	RE8 Verden (Aller)	Fr.-Sa.
		04:35	RE60 Braunschweig Hbf.	Fr.
		04:28	S1 Minden (Westf)	Fr.-Sa.
		04:39	S2 Haste	Fr.
Neustadt	Neustadt/Bhf.	04:30	S2 Haste	Fr.
		04:39	RE8 Verden (Aller)	Fr.-Sa.



#### **1.4 Hinweise zum Verfahren zur Anpassung der Leistungen im beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag**

Der beabsichtigte öffentliche Dienstleistungsauftrag wird die Versorgung des gesamten vom On-Demand-Flächenverkehr abgedeckten Verkehrsgebiets mit Angeboten des öffentlichen Personennahverkehrs umfassen. Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird hierfür auch Regelungen beinhalten, wonach das Verkehrsangebot innerhalb eines bestimmten (Mengen-) Korridors an sich ändernde Verkehrsbedürfnisse und den Nahverkehrsplan anzupassen ist. In dem so definierten Rahmen können sich Änderungen sowohl hinsichtlich des Bedienungs- und Tarifangebots für diese Gebiete ergeben.

Darüber hinaus gehende Veränderungen des Leistungsangebotes bedürfen grundsätzlich der Zustimmung der Region Hannover. Änderungswünsche können sowohl von der Region Hannover als auch vom Verkehrsunternehmen vorgebracht werden.

#### **1.5 Vorzuhaltende Fahrzeugkapazitäten**

Die Bedienung ist mit insgesamt 120 Fahrzeugen zu leisten, darunter hauptsächlich (rund 100) Kleinbusse mit fünf bis sechs Fahrgastsitzen (vgl. 2.6 Anforderungen an die Fahrzeuge). Die Reserve für zeitweise nicht verfügbare Kapazitäten ist darin enthalten.

#### **1.6 Qualitätssicherungsvereinbarung**

Das Verkehrsunternehmen schließt zur Umsetzung des § 15 Abs. 3 Satz 2 PBefG auf Anforderung der Region Hannover mit dieser eine Vereinbarung (Qualitätssicherungsvereinbarung). Diese regelt

- a) die Verfahren und Fristen der Information über Änderung von Leistungsbestandteilen,
- b) Aufbereitung und Form von Daten zu erbrachten Leistungen einschließlich von Abweichungen,
- c) Aufbereitung und Form von Daten zur Darstellung der erreichten Qualität,
- d) Übermittlung von Erkenntnissen zu Nichteinhaltung von Zusicherungen an die Genehmigungsbehörde.

## **2 Qualitative Anforderungen an die Leistungen**

Das Verkehrsunternehmen hält die folgenden Qualitätsstandards ein.



## 2.1 Bedienungsqualitäten

Das Verkehrsunternehmen hat folgende Bedienungsqualitäten zu erbringen:

Es muss über alle Teilgebiete kumuliert eine Bedienquote von 95% erreicht werden. Die Bedienquote ist definiert als das Verhältnis von erfüllten Fahrtwünschen zu getätigten Fahrtwünschen in einem Monat. Sofern eine Kundin oder ein Kunde innerhalb eines 10-Minuten-Intervalls mehrere Fahrtwünsche für dieselbe Relation und eine Ankunfts- oder Abfahrtszeit innerhalb eines 15-Minuten-Korridors äußert, gilt dies als ein Fahrtwunsch. Die Bedienquote berechnet sich also als das Verhältnis von tatsächlich durchgeführten Fahrten und getätigten Fahrtwünschen:

Ein Fahrtwunsch gilt für die Berechnung der Bedienquote als erfüllt, wenn

- i. trotz erfolgreicher Buchung der Fahrgast den Fahrtvorschlag ablehnt;
- ii. trotz erfolgreicher Buchung der Fahrgast vor Fahrtantritt die Fahrt storniert;
- iii. trotz erfolgreicher Buchung der Fahrgast innerhalb eines vorab definierenden Zeitraums nicht erscheint (No-Show);
- iv. der Fahrtwunsch gemäß der Anforderungsbeschreibung berechtigter Weise abgelehnt wurde. Alleine die Tatsache, dass ein bestimmter Fahrtwunsch nicht unter Einhaltung der Vorgaben erfüllt werden kann, weil kein verfügbares Fahrzeug in der Nähe ist, berechtigt noch nicht zur Ablehnung des Fahrtwunsches.

Neben der oben genannten Bedienquote von 95 % über alle Teilgebiete muss zudem in jedem einzelnen Teilgebiet eine Bedienquote von jeweils 92% erreicht werden.

Wird vom Kunden eine gewünschte Ankunftszeit angegeben, darf diese nicht überschritten werden. Der Kunde darf frühestens 20 Minuten vor der gewünschten Ankunftszeit abgesetzt werden. Ein Fahrtwunsch unter Angabe einer gewünschten Ankunftszeit darf abgelehnt werden, wenn die gewünschte Ankunftszeit weniger als 30 Minuten in der Zukunft liegt und deshalb mit den verfügbaren Fahrzeugen eine Einhaltung der gewünschten Ankunftszeit nicht gewährleistet werden kann.

- a. Wird vom Kunden eine gewünschte Abfahrtszeit angegeben, darf die maximale Wartezeit des Kunden bis zur Abholung 30 Minuten ab gewünschter Abfahrtszeit nicht überschreiten.
- b. Wird vom Kunden keine Zeit angegeben, darf die maximale Wartezeit des Kunden bis zur Abholung 30 Minuten ab Eingang der Buchung nicht überschreiten.
- c. Die durchschnittliche Wartezeit aller Kunden (in den Fallgruppe c. und d.) bzw. die durchschnittliche Zeitspanne vor der gewünschten Ankunftszeit aller Kunden (in der Fallgruppe b.) darf über alle drei Fallgruppen zusammen 20 Minuten nicht überschreiten. Die Durchschnittswerte sind dabei auf Monatsbasis differenziert zu berechnen nach Teilgebiet,



Fahrtwünsche, die innerhalb der Kernzeiten gemäß Punkt 1.3 eingehen, sind durchzuführen, auch wenn die erwartete Ankunftszeit außerhalb der Kernzeiten gemäß 1.3 liegt. Fahrtwünsche, bei denen eine gewünschte Abfahrts- oder Ankunftszeit angegeben wird, dürfen abgelehnt werden, wenn die gewünschte Abfahrts- oder Ankunftszeit außerhalb der Kernzeiten gemäß Punkt 1.3 liegt und es sich nicht um Abbringerfahrten außerhalb der Kernzeiten handelt.

Die Bedienungsqualitäten sind unabhängig vom Betriebsmodus der Fahrzeuge (vgl. Punkte 2.3.2.1 und 2.3.2.2) einzuhalten. Das Verkehrsunternehmen hat etwaige Verkehrs- und Straßenverhältnisse so zu berücksichtigen und zu antizipieren, dass die Bedienungsqualitäten trotzdem eingehalten werden. Er trägt insofern das „Wegerisiko“.

## **2.2 Allgemeine Anforderungen an das Verkehrsunternehmen**

Das Verkehrsunternehmen ist vollumfänglich verantwortlich für die Organisation aller betrieblichen Abläufe, einschließlich

- > Planung und Disposition der benötigten Ressourcen und des Personals;
- > Einstellung, Schulung und Überwachung geeigneten Personals;
- > Betriebliches Melde- und Berichtswesen;
- > Einhaltung aller einschlägigen Sozialvorschriften/Tarife;
- > Wartung (einschließlich gesetzlich vorgeschriebener Untersuchungen), Instandhaltung und Instandsetzung der eingesetzten Fahrzeuge.

Bei dem Betrieb des ODV sind alle gesetzlichen Vorschriften - insbesondere des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG), der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) - eingehalten.

## **2.3 IT-System/Buchungssoftware**

Das Verkehrsunternehmen hat ein IT-System nach den folgenden Maßgaben bereitzustellen, zu warten und ggf. zu erweitern und zu modifizieren. Die Software muss nach Maßgabe des Kapitels 2.5 in die GVH-App integriert werden.

### **2.3.1 Funktionsumfang des IT-Systems**

#### **2.3.1.1 Abbildung der ODV-Haltepunkte**

Im IT-System sind alle ODV-Haltepunkte enthalten. Es ermöglicht das nachträgliche Hinzufügen, Ändern, Löschen und vorübergehende Sperren von ODV-Haltepunkten.



### **2.3.1.2 Interaktion mit Kunden**

Die Interaktion mit den Kunden wird zum Projektstart mittels einer eigenständigen Fahrgast-App des Verkehrsunternehmens geschehen.

#### **2.3.1.2.1 Anforderungen an die eigenständige Fahrgast-App**

Die eigenständige Fahrgast-App muss voll funktionsfähig sein auf gängigen mobilen Endgeräten und Android Version 7.0 und höher sowie iOS Version 13 und höher unterstützen. Sie muss auf allen Geräten eine mindestens dem Stand der Technik entsprechende und übliche Performance und User Experience aufweisen, insb. muss sie flüssig ohne spürbare Verzögerungen/Ruckeln/Ladezeiten laufen und Fahrtwünsche bearbeiten.

Sie ist den Fahrgästen kostenlos über die jeweils offiziellen App Stores (Apple App Store sowie Google Play Store) zur Verfügung zu stellen.

Sie ist als white label App auszugestalten und nach Maßgabe des Auftraggebers mit einem von diesem gelieferten Design zu versehen.

Die Fahrgast-App ist mindestens auf Deutsch und Englisch verfügbar.

Die Fahrgast-App ist barrierefrei zu gestalten. Es ist eine Möglichkeit zur Nutzung durch Sehbehinderte umzusetzen.

Die Fahrgast-App muss eine Kartenansicht haben, auf der dem Fahrgast das Gebiet des GVH angezeigt und das Bediengebiet des sprinti sowie die einzelnen Teilgebiete kenntlich gemacht werden. Sie muss dem Fahrgast die freiwillige Option eröffnen, ihn per Standortdienst zu lokalisieren. Erteilt der Fahrgast die entsprechende Berechtigung, muss die Fahrgast-App seine Position und sein Teilgebiet visualisieren.

Die Fahrgast-App muss dem Fahrgast bei einer Buchungsanfrage auch alternative Verbindungen mit dem übrigen ÖPNV anzeigen. Gibt es eine ÖPNV-Verbindung, die schneller ist als die schnellstmögliche sprinti-Verbindung, muss diese empfohlen werden (in den unter 2.3.1.2.2 genannten Fällen ist die sprinti-Beförderung sogar zu verweigern und ausschließlich eine ÖPNV-Verbindung anzuzeigen).

Nach Abschluss einer Buchung mittels der eigenständigen Fahrgast-App müssen Fahrgäste darauf hingewiesen werden, dass sie, sollten sie noch keine gültige GVH-Fahrkarte haben, diese in der GVH-App erwerben können. Es muss ein Link angezeigt werden, der auf die entsprechende Buchungsseite innerhalb der GVH-App weist.

In der Fahrgast-App müssen Informationen zur Abholung von Fundsachen abgebildet werden.





### **2.3.1.2.2 Allgemeine Funktionalität/Erfüllung von Fahrtwünschen/Berücksichtigung des sonstigen ÖPNV-Angebots**

Die im Folgenden beschriebene Funktionalität muss das IT-System sowohl im Rahmen der eigenständigen Fahrgast-App als auch im Rahmen ihrer Integration mit der GVH-App erbringen können:

I. Das IT-System ermöglicht es den Kundinnen und Kunden, Fahrten im Rahmen der in dieser Leistungsbeschreibung beschriebenen Buchungsbeschränkungen unter Berücksichtigung der Kundenwünsche und -angaben zwischen zwei ODV-Haltepunkten oder zwischen einem ODV-Haltepunkt und einer anderen von der GVH-App buchbaren Haltestelle, unabhängig davon, ob sich diese im Bediengebiet und/oder im Ausgangs-Teilgebiet befindet, zu buchen.

II. Das IT-System muss es zudem ermöglichen, Fahrten mit dem sprinti zu buchen, die von und/oder zu einer ÖPNV-Haltestelle gehen und dabei als Abbringerfahrt vom ÖPNV-Angebot oder als Zubringerfahrt zu einem ÖPNV-Angebot dienen (Anschlussfahrten). Anschlussfahrten müssen das vorhandene ÖPNV-Angebot im GVH-Gebiet berücksichtigen. Es sind alle Ist-Daten zu berücksichtigen. Die Ist-Daten werden von der GVH bereitgestellt. Anschlussfahrten müssen entweder als Zubringerfahrten (ODV mit Umstieg auf ÖPNV), Abbringerfahrten (ÖPNV mit Umstieg auf ODV) oder intermodale Wegeketten (ODV mit Umstieg auf ÖPNV und anschließendem Umstieg auf ODV bzw. ÖPNV mit Umstieg auf ODV und anschließendem Umstieg auf ÖPNV) realisierbar sein.

Das Verkehrsunternehmen muss definieren, welche Umsteigezeiten an welchen Haltestellen erforderlich sind. Die erforderliche Umsteigezeit ist beim Routing zu berücksichtigen.

III. Das On-Demand-Angebot soll den bestehenden ÖPNV nicht vollständig ersetzen, sondern eine flexible Ergänzung darstellen. Um Konkurrenzierungseffekte zum regulären Linienverkehr zu reduzieren, muss die Möglichkeit einer Buchung softwareseitig gezielt ausgeschlossen werden können, sobald eine zeitlich vergleichbare, umsteigefreie Verbindung im Linienverkehr vorhanden ist. Entsprechend sind folgende Parameter festgelegt:

Für Fahrtwünsche mit Start- und Zielpunkt von/zu einem Standort im Umkreis von 300 Meter um eine Haltestelle einer Buslinie im Linienverkehr bzw. von/zu einem Standort im Umkreis von 500 Meter um eine S-Bahn-Station ist den Kundinnen und Kunden nur die Verbindung per Linienbus bzw. S-Bahn anzubieten, sofern die Wartezeit für die Verbindung per Linienbus bzw. S-Bahn nicht 30 Minuten ausgehend von der gewünschten Abfahrtszeit übersteigt und die Fahrt ohne Umstieg möglich ist. Eine Buchung einer On-Demand-Fahrt ist in diesem Fall nicht möglich. Stattdessen ist auf die entsprechende ÖPNV-Verbindung hinzuweisen.

IV. Die sprinti-Fahrzeuge dürfen Fahrtwünsche über die Grenzen von Teilgebieten hinaus nur akzeptieren, sofern das Bedienungskonzept dies ausdrücklich vorgibt (vgl. Punkt 1.1).



Bei allen anderen Buchungen über die Grenzen eines Teilgebiets hinaus, muss das IT-System eine Anschlussfahrt/Wegekette anbieten, bei der der Gebietsübertritt nicht mit dem sprinti, sondern mit dem übrigen ÖPNV stattfindet (grenzüberschreitende Linienverkehrsalternative).

V. Die Kunden müssen im Rahmen der Buchung bzw. der Auskunft über mögliche Fahrten folgende Angaben machen können, die im Rahmen des Routings und Poolings zu berücksichtigen sind:

- a. die gewünschte Abfahrtszeit oder die gewünschte Ankunftszeit (sofort, in xx Minuten, oder um xx.yy Uhr am xx.yy.zzzz);
- b. Anzahl der Personen, die gemeinsam die Fahrt antreten wollen;
- c. Angaben zur Barrierefreiheit (insb. ob und wenn ja, wie viele (Elektro-)Rollstühle und/oder Kinderwagen mitgenommen werden sollen und ob Hilfe beim Ein- und Ausstieg erforderlich ist);
- d. Angaben zur Fahrradmitnahme (insb. ob eine Fahrradmitnahme gewünscht ist und wenn ja, wie viele Fahrräder mitzunehmen sind);
- e. Angaben zu Sperrgepäck (insb. ob und wenn ja, wie viele Sperrgepäckstücke zu transportieren sind);
- f. Angaben zu Kindersitzen (insb. ob und wenn ja, wie viele Kindersitze beansprucht werden sollen).

Die Haltestellen- und Fahrplaninformationen sind dynamisch in Echtzeit zu integrieren. Echtzeitinformationen aus dem Bereich des GVH können über die TRIAS-API (gem. VDV 431-2) abgerufen werden. Zurzeit wird die Version 1.2 ausgeliefert. Das Verkehrsunternehmen hat Kontakt zur IT des GVH aufzunehmen, um die Spezifikationen der Einbindung abzufragen.

Die Kunden müssen nicht die Bezeichnung der jeweiligen ODV-Haltepunkte angeben. Sie können stattdessen auch Adressen (Straße, Hausnummer, Ort) oder ÖPNV-Haltestellen eingeben oder Geodaten verwenden. Die Geodaten müssen bei Nutzung der Fahrgast-App mittels der Standortdienste des mobilen Endgerätes (sofern vom Fahrgast vorher entsprechende Rechte erteilt werden) oder durch Auswahl eines Punktes auf der Kartenansicht ermittelt werden. Bei Integration mittels API in die GVH-App muss die API die Geodaten empfangen können. Das IT-System berechnet automatisch den zur Eingabe/Geodaten nächsten ODV-Haltepunkt.

Die Kunden können Dauerbuchungen, Serienbuchungen und Vorreservierungen vornehmen. In diesem Falle müssen sie dennoch für jede Fahrt Angaben zur Abfahrtszeit und zu dem ODV-Haltepunkt als Startpunkt der Fahrt erhalten.

Die Kunden können Fahrten kostenfrei stornieren.



Das IT-System informiert die Kunden vor einer Buchung, nach der Buchung bis zur Beendigung oder Stornierung der Fahrt sowie zu Informationszwecken auf Anfrage auch unabhängig von einer Buchung und bei Abschluss der Fahrt über die erwartete Abhol- und Ankunftszeit. Die Fahrgast-App muss die ermittelten Wegeketten auf der Kartenansicht visualisieren.

### **2.3.2 Routing, Pooling, Navigation**

Das IT-System erstellt für die Fahrzeuge auf Grundlage der Buchungen der Kunden und der aktuellen Verkehrslage Routen, die eine möglichst effiziente Ausnutzung der Fahrzeuge (kurze Fahrwege, hohe Poolingquote) ermöglichen (Routing). Dabei sollen möglichst viele Fahrtwünsche zu einer Fahrt zusammengefasst werden (Pooling).

Die Verkehrslage ist in Echtzeit zu erheben oder von Dritten einzuholen und berücksichtigt alle Faktoren, die eine Fahrtzeitverlängerung verursachen können, insbesondere Staus oder stockenden Verkehr.

Dabei berücksichtigt das IT-System die Spezifikation der eingesetzten Fahrzeuge, insbesondere die Anzahl freier Plätze für Fahrgäste sowie die freie Kapazität für die Beförderung von (Elektro-)Rollstühlen, Kinderwagen, Fahrrädern und Sperrgepäck. Fahrtanfragen, die Kindersitze anfordern, müssen von Fahrzeugen erfüllt werden, die entsprechend ausgestattet sind. (vgl. hierzu 2.6.4)

Die genaue Ausgestaltung des Algorithmus ist dem Verkehrsunternehmen überlassen. Im Interesse des Klimaschutzes soll er möglichst kurze Fahrwege und eine möglichst hohe Poolingquote erreichen.

Die Fahrtroute ist vor und nach Fahrtbeginn stetig an die aktuelle Verkehrslage und weitere Buchungen anzupassen und zu optimieren.

Es müssen Straßen in Gänze oder abschnittsweise, permanent oder für definierte Zeiträume für das Routing gesperrt werden können. Das Verkehrsunternehmen muss Straßenabschnitte sperren, die tatsächlich nicht befahrbar sind, z. B. aufgrund von Baustellen. Es dürfen keine Fahrtwünsche angenommen werden, die von oder zu ODV-Haltepunkten auf gesperrten Straßenabschnitten liegen.

Das IT-System muss einen vollflexiblen Betriebsmodus (vgl. Punkt 2.3.2.1) und ein Richtungsbandbetriebsmodus (vgl. Punkt 2.3.2.2) umfassen.

Fahrtwünsche müssen stets auf dem direkten bzw. bei Verkehrsstörungen (z.B. Stau) nach den aktuellen Verkehrsbedingungen schnellsten Weg erfüllt werden. Soweit dies zur Mitnahme oder zum Absetzen weiterer Fahrgäste im Rahmen des Poolings erforderlich ist, dürfen Umwege gefahren werden. Diese Umwege dürfen nicht länger als 15 Minuten oder die einfache, direkte Fahrtstrecke (der höhere Wert zählt) sein. Dies entbindet nicht von der Einhaltung der Bedienungsqualitätskriterien gemäß Punkt 2.1.



### **2.3.2.1 Vollflexibler Betriebsmodus**

Der vollflexible Betriebsmodus ermöglicht ein freies Routing zwischen beliebigen ODV-Haltepunkten innerhalb eines bestimmten Teilgebiets.

### **2.3.2.2 Richtungsbandbetriebsmodus**

Der Richtungsbandbetriebsmodus dient der Anbindung des sprinti an den übrigen ÖPNV, insbesondere den SPNV. Er soll es ermöglichen, vorhersehbare Nachfragespitzen verlässlich zu bedienen.

Folgende Arten von Richtungsbandern müssen möglich sein: Ankerpunkt-Richtungsband, Sektor-Richtungsband und Korridor-Richtungsband.

- a. Ein Ankerpunkt-Richtungsband umfasst einen Anker-ODV-Haltepunkt, dem eine feste Abfahrtszeit zugeordnet wird. Fahrzeuge, die dem Ankerpunkt-Richtungsband zugeordnet sind, müssen zur festen Abfahrtszeit am Anker-ODV-Haltepunkt abfahren.
- b. Ein Sektor-Richtungsband umfasst einen Anker-ODV-Haltepunkt, dem eine feste Abfahrtszeit zugeordnet wird, sowie einen räumlich definierten Sektor. Fahrzeuge, die dem Sektor-Richtungsband zugeordnet sind, müssen zur festgelegten Abfahrtszeit am Anker-ODV-Haltepunkt halten. Die Fahrzeuge nehmen am Anker-ODV-Haltepunkt zunächst Fahrtwünsche zu ODV-Haltepunkten innerhalb des räumlich definierten Sektors an und bedienen diese vorrangig.
- c. Ein Korridor-Richtungsband umfasst einen Start-ODV-Haltepunkt oder einen räumlich definierten Start-Sektor, dem eine feste Abfahrtszeit zugeordnet wird, und einen Ziel-ODV-Haltepunkt, dem eine feste Ankunftszeit zugeordnet. Fahrzeuge, die dem Korridor-Richtungsband zugeordnet sind, müssen zur festgelegten Abfahrtszeit am Start-ODV-Haltepunkt halten (bzw. wenn ein Start-Sektor definiert ist, einem vom räumlich definierten Start-Sektor umfassten ODV-Haltepunkt). Sie müssen zur festgelegten Ankunftszeit am Ziel-ODV-Haltepunkt halten.

Für alle festgelegten Abfahrts- und Ankunftszeiten (Anker-, Sektor- und Korridor-Richtungsband) muss es möglich sein, Toleranzen zu definieren (Fahrzeug darf bis zu X Minuten früher und/oder bis zu Y Minuten später eintreffen).

Dem Verkehrsunternehmen steht es frei, zusätzlich weitere Arten von Richtungsbandern zu ermöglichen oder zusätzliche weitere Funktionalität hinzuzufügen.

Es muss möglich sein, einzelne Fahrzeuge zu bestimmten Zeiten bestimmten Richtungsbandern zuzuweisen. Über den Tagesverlauf muss jedes Fahrzeug verschiedenen Richtungsbandern zugeordnet werden können. Es muss jederzeit möglich sein, die Zuordnung aufzuheben oder zu ändern.



Wenn ein Fahrzeug einem Richtungsband zugeordnet ist, muss das Routing und Pooling die Anforderungen des Richtungsbandes berücksichtigen. Das Fahrzeug muss zur Annahme von Fahrtwünschen zur Verfügung stehen, soweit die Anforderungen des Richtungsbandes eingehalten werden können. Fahrtwünsche, die mit den Anforderungen des Richtungsbandes vereinbar sind, müssen vorrangig durch das zugeordnete Fahrzeug bedient werden.

Die Berücksichtigung der Anforderungen der Richtungsbander entbindet nicht von der Verpflichtung, die Anforderungen an die Bedienungsqualität gemäß Kapitel **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** einzuhalten.

### 2.3.3 Einbindung des Fahrpersonals

Buchungen und Stornierungen werden grundsätzlich nicht vom Fahrpersonal vorgenommen, sondern erfolgen über das IT-System und/oder die Leitstelle/Dispositionszentrale des Verkehrsunternehmens. Für den Fall, dass dies im Ausnahmefall nicht möglich oder ausreichend ist, muss das Fahrpersonal in der Lage sein, Buchungen unter Angabe des Grundes zu stornieren.

Grundsätzlich erfolgt die gesamte Kommunikation zwischen dem Fahrpersonal und den Kundinnen und Kunden über die Leitstelle/Dispositionszentrale des Verkehrsunternehmens. Für den Fall, dass dies im Ausnahmefall nicht möglich oder ausreichend ist, müssen die Kundinnen und Kunden das Fahrpersonal der von ihnen gebuchten Fahrt kontaktieren können und muss das Fahrpersonal die Kundinnen und Kunden anrufen können.

Das IT-System umfasst eine Navigationssoftware. Das IT-System versorgt das Fahrpersonal mit allen zur Durchführung des Verkehrs relevanten Daten, insbesondere

1. Aktuelle Buchungen, insbesondere
  - a. Abholort und -zeitpunkt,
  - b. Fahrtziel,
  - c. Anzahl der Fahrgäste,
  - d. Informationen zu Barrierefreiheit/Fahrradmitnahme/Sperrgepäck (vgl. Punkt 2.6.4),
2. Die von der Navigation ausgearbeitete Route sowie die eigene Position (wie in handelsüblichen Navigationsgeräten/-apps),
3. allgemeine Verkehrsdaten.

Das Fahrpersonal muss in die Lage versetzt werden, auf diese Daten während der Fahrt in sicherer und rechtlich zulässiger Weise zuzugreifen.



Das Fahrpersonal muss in der Lage sein, sich und ein dazugehöriges Fahrzeug aus der Flotte über das IT-System an- und abzumelden, so dass dieses Fahrzeug im Rahmen des Routings und Poolings berücksichtigt wird.

#### **2.3.4 Einbindung der Fahrzeuge**

Im IT-System sind alle Fahrzeuge abgebildet. Das Verkehrsunternehmen muss in der Lage sein, Fahrzeuge der Flotte hinzuzufügen oder aus ihr zu entfernen, sowie Parameter für jedes hinterlegte Fahrzeug zu speichern, insbesondere die Anzahl der Plätze für Fahrgäste und die Kapazität zum Transport mobilitätseingeschränkter Fahrgäste, Kinder und Rollstühle/Kinderwagen/Fahrräder.

#### **2.3.5 Import von Bestandsdaten**

Bestandsdaten aus dem bisherigen sprinti sind in das IT-System soweit erforderlich zu übernehmen. Als erforderlich gelten die Fahrgast-Profile inklusive aller Einstellungen und hinterlegten Daten sowie Dauer- und Serienbuchungen. Die Daten werden von der Region Hannover oder von ihm bestimmten Dritten, ggf. dem bisherigen Betreiber geliefert.

### **2.4 Betriebsleitsystem**

Eine Komponente des IT-Systems ist ein Betriebsleitsystem. Das Betriebsleitsystem beinhaltet die Funktionalität, die im Zusammenhang mit der Administration und Disposition des ODV im Zusammenhang steht. Zudem dient es dazu, Zugriff auf Daten und Datenauswertungen zu bekommen.

### **2.5 Integration von IT-System und GVH-App, Schnittstellen**

Das IT-System muss in die App des Verkehrsverbundes GVH (GVH-App) integriert werden.

Zwingende Mindestanforderung ist eine Integration mittels Deeplink. Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass Nutzende in der GVH-App einen Deeplink anwählen können, der zur Buchungsmöglichkeit einer bestimmten Relation innerhalb der Fahrgast-App führt. Soweit die Nutzenden die Fahrgast-App nicht installiert haben, müssen sie zum entsprechenden AppStore weitergeleitet werden, wo ihnen die Möglichkeit gegeben wird, die Fahrgast-App zu installieren.

Die Integration muss so dokumentiert werden, dass die Region Hannover oder von ihr bestimmte Dritte eigenständig die Integration auf Seiten der GVH-App vornehmen können. Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, kleinere Anpassungen unentgeltlich vorzunehmen, wenn dies zur zweckmäßigen Umsetzung der Integration auf Seiten der GVH-App erforderlich ist.

Die Integration ist dergestalt offen zu gestalten, so dass es ermöglicht werden kann, die Verfügbarkeit des Verkehrsangebots zu erhöhen, Beauskunftung und Buchung multimodaler Reiseketten zu erleichtern und Open Data Projekte voranzutreiben.



Die angestrebte Tiefenintegration in die GVH-App ist von der Region Hannover oder von durch sie bestimmte Dritte durchzuführen. Das Verkehrsunternehmen muss hierbei aber in zumutbarem Maße Unterstützungsleistungen erbringen, ohne dass dafür ein Entgelt fällig wird. Soweit eine Integration in weitere Apps vorgenommen werden soll, ist in einem Vertrag zu regeln, wie die Kosten des Verkehrsunternehmens für entsprechende Unterstützungsleistungen ausgeglichen werden können.

## **2.6 Anforderungen an die Fahrzeuge**

### **2.6.1 Qualitative Anforderungen an die Fahrzeuge**

Die eingesetzten Fahrzeuge müssen über mindestens sechs Sitzplätze für Fahrgäste (zzgl. Fahrersitz) verfügen.

Die Sitzplätze (außer Beifahrersitz) sind durch eine automatische, vom Fahrersitz aus zu bedienende Seitentür zu erreichen. Für den besseren Einstieg ist entweder eine in das Fahrzeug integrierte Zwischenstufe oder eine ausfahrbare Trittstufe vorzusehen, die kontrastreich zu gestalten ist.

### **2.6.2 Allgemeine Anforderungen an die Fahrzeuge**

Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets in funktionsfähigem und verkehrssicherem Zustand befinden. Die Fahrzeuge haben während ihres Betriebes den gesetzlichen Bestimmungen der Straßenverkehrs-Zulassungs-Ordnung (StVZO), des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) und der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrzeugunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) sowie sonstigen einschlägigen Rechtsvorschriften und den Unfallverhütungsvorschriften zu entsprechen. Alle gesetzlich vorgeschriebenen Untersuchungen und Wartungs- und Instandhaltungsmaßnahmen sind ordnungsgemäß und rechtzeitig durchzuführen. Die vorgeschriebene Sicherheitsausstattung muss stets funktionsfähig und gekennzeichnet sein.

Das Verkehrsunternehmen gewährleistet den Einsatz von Fahrzeugen mit angemessener Motorleistung entsprechend den topografischen und betrieblichen Gegebenheiten.

Das Fahrzeughöchstalter darf zum Zeitpunkt des Einsatzes 5 Jahre (kaufmännisch gerundet) ab Erstzulassung nicht übersteigen.

### **2.6.3 Umweltqualitäten der Fahrzeuge**

Für ein Viertel der Fahrzeugkapazitäten muss das Verkehrsunternehmen voll batterieelektrisch oder wasserstoffbetriebene Fahrzeuge (E-Fahrzeuge) vorhalten und einsetzen. E-Fahrzeuge sind stets vorrangig vor konventionell betriebenen Fahrzeugen einzusetzen. Sie sollen gleichmäßig verteilt über die Teilgebiete eingesetzt werden.

Die E-Fahrzeuge müssen eine Reichweite von mindestens 300 km aufweisen.





Für die E-Fahrzeuge ist eine Anzahl von 5 Sitzplätzen (zzgl. Fahrersitz) ausreichend.

Das Verkehrsunternehmen muss sicherstellen, dass ihm Ladeinfrastruktur zur Verfügung steht, die erforderlich ist, um unter Einsatz der E-Fahrzeuge den Betrieb ohne Einschränkung aufrechtzuerhalten.

Die übrigen Fahrzeuge dürfen mit Verbrennungsmotor betrieben sein und müssen mindestens die Abgasnorm EURO VI bzw. EURO 6d-temp erfüllen, je nach Anwendbarkeit.

#### **2.6.4 Barrierefreiheit, Kindersitze, Fahrradmitnahme und Sperrgepäck**

Zusätzlich zu den Sitzplätzen ist im Fahrzeug ein Abstellplatz für einen Rollstuhl bzw. Elektrorollstuhl inkl. der notwendigen Befestigungsvorrichtungen vorzusehen, der über eine Rampe oder Lift zu erreichen ist. Im Interesse von Menschen mit Mobilitätseinschränkungen wird das Vorhandensein eines vom Gehweg schwenkbaren Podestschwenklifts ausdrücklich begrüßt.

Die Fahrzeuge müssen zudem in der Lage sein, mindestens einen Kinderwagen oder zwei Fahrräder zu transportieren. Letztere Anforderung gilt auch dann als erfüllt, wenn hierzu lediglich der für den (Elektro-)Rollstuhl vorgesehene Raum bei Nichtnutzung zur Verfügung steht.

Soweit der für Rollstühle reservierte Raum nicht zum Transport von Rollstühlen, Kinderwagen oder Fahrrädern verwendet wird, ist er für Sperrgepäck zur Verfügung zu stellen. Normales Gepäck (mindestens ein Koffer üblicher Größe o.ä. pro Fahrgast) gilt nicht als Sperrgepäck und ist unabhängig vom Transport von Rollstühlen, Kinderwagen und Fahrrädern stets zu transportieren.

Für die gemäß Absatz 2.6.3 vorzuhaltenden batterieelektrischen Fahrzeuge gilt die vorgenannte Anforderung mit der Maßgabe, dass die Beförderung von Elektrorollstühlen nicht erforderlich ist. Das Verkehrsunternehmen hat dafür Sorge zu tragen, dass trotzdem in jedem Teilgebiet stets hinreichend viele barrierefreie Fahrzeuge zur Verfügung stehen, um Menschen, die auf einen Elektrorollstuhl angewiesen sind, eine den Vorgaben entsprechende und den übrigen Fahrgästen vergleichbare Bedienqualität zu ermöglichen.

Rollatoren müssen stets mitgenommen werden können.

Es müssen in jedem Fahrzeug zwei Sitzerhöhungen für Kinder (jeweils ECE-R 44 Klasse II und III) zur Verfügung stehen. Zusätzlich werden in 30 Fahrzeugen jeweils zwei Kindersitze der Norm UN ECE Reg. 44/04, Klasse 0-III zur Verfügung stehen. Diese Fahrzeuge werden bei entsprechender Buchungsinformation des Fahrgastes bedarfsgerecht eingesetzt. Es muss Fahrgästen möglich sein, alle Arten von selbstmitgebrachten Kindersitzen im Fahrzeug zu montieren. Autogurt- und Isofix-Montage ist zu ermöglichen. Fahrgäste sind durch das Fahrpersonal auch ohne vorherige Aufforderung durch Eltern anzuweisen, für Eltern und Kinder zusammenhän-





gende Sitzplätze und bei Bedarf kindersitzgerechte (insbesondere im Fall von Airbags, die eine Montage von Kindersitzen verbieten) durch einen Sitzplatztasch freizumachen.

### **2.6.5 Anzahl der Fahrzeuge, Fahrzeugeinsatzplan**

Das Verkehrsunternehmen hat eine selbst zu bestimmende, für die Gewährleistung der Qualitätsanforderungen (vgl. 2.1) erforderliche Anzahl von Fahrzeugen stets betriebsbereit vorzuhalten. Den Ausfall von Fahrzeugen muss das Verkehrsunternehmen spätestens nach zwei Tagen durch Bereitstellung gleichwertiger Ersatzfahrzeuge kompensieren.

## **2.7 Telefonzentrale, Kundenservicehotline, schriftliche Erreichbarkeit**

Das Verkehrsunternehmen hat eine Telefonzentrale einzurichten und zu besetzen.

### **2.7.1 Buchungshotline**

Das Verkehrsunternehmen muss in der Lage sein, telefonische Buchungen umzusetzen. Hierfür ist für den sprinti eine Hotline einzurichten, an der die Fahrtwünsche stellvertretend für Nutzerinnen und Nutzer eingegeben werden können.

Die Hotline darf ausschließlich für Angelegenheiten im Zusammenhang mit dem sprinti verwendet werden. Die Mitarbeitenden der Telefonzentrale dürfen jedoch, wenn Sie über eine andere Telefonnummer angerufen werden, auch andere Angelegenheiten bearbeiten.

Die Hotline muss während der gesamten Betriebszeiten des ODV erreichbar sein. Fahrgäste dürfen maximal 5 Minuten warten müssen, bis sie mit Mitarbeitenden sprechen können.

Es darf keine ausschließliche oder teilweise Abwicklung mittels Spracherkennungs- und/oder Sprachsynthesystemen stattfinden. Die Anrufenden der sprinti-Hotline sind innerhalb der maximal zulässigen Wartezeit mit echten Menschen zum Gespräch zu verbinden.

Die Mitarbeitenden müssen Deutsch und Englisch auf mindestens dem Sprachniveau B2 sprechen, schreiben, lesen und verstehen sowie die spezifischen Begriffe des Verkehrssystems kennen.

Die Nutzung der Hotline muss kostenlos sein.

### **2.7.2 Kundenservicetelefon**

Das Verkehrsunternehmen richtet ein Kundenservicetelefon (maximal zum allgemeinen Festnetztarif) für Anfragen, Beschwerden, Informationen, Gruppenanmeldungen, Fundsachenanfragen usw. ein. Dieses muss montags bis freitags im Zeitraum



von 8 Uhr bis 18 Uhr von einer kompetenten Person besetzt sein. Es gelten im Übrigen die Qualitätsvorgaben für die Buchungshotline entsprechend.

### **2.7.3 Schriftliche Erreichbarkeit**

Das Verkehrsunternehmen hat ferner eine E-Mail- und eine Postadresse, über die Fahrgäste sich schriftlich an das Unternehmen wenden können, einzurichten, vorzuhalten und zu veröffentlichen.

## **2.8 Anforderungen an das Fahrpersonal**

Das Personal muss folgende Qualifikationen und Anforderungen erfüllen und Vorgaben beachten:

- > Alle gesetzlichen Anforderungen, insbesondere Anforderungen gemäß PBefG, BOKraft, StVO, StVG;
- > Die gesetzlichen Vorschriften über die Arbeits-, Lenk- und Ruhezeiten sind einzuhalten;
- > Ausreichende deutsche Sprachkenntnisse, mindestens entsprechend dem Niveau B-2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER);
- > Führungszeugnis ohne Eintrag;
- > Keine nennenswerten Einträge im Zentralen Fahrerlaubnisregister oder Fahrerlaubnisregister. Nennenswert sind insbesondere Einträge gemäß § 29 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 und 3 sowie Abs. 2 StVG oder vergleichbare Einträge;
- > Gepflegtes Erscheinungsbild;
- > Freundliches und hilfsbereites Auftreten;
- > Tragen (oder Anbringung am Fahrerarbeitsplatz) eines Namensschildes an gut lesbarer Stelle;
- > Höfliches, serviceorientiertes und in Konfliktsituationen deeskalierend wirkendes Verhalten gegenüber den Fahrgästen;
- > Hilfsbereites Verhalten gegenüber Kunden; dies umfasst die Unterstützung des Einstiegs von hilfebedürftigen Personen;
- > Rücksichtsvolle, möglichst ruckfreie Fahrweise;
- > absolutes Rauchverbot im Fahrzeug;
- > Mobiltelefonverbot während der Fahrt (ausgenommen dienstlich erforderliche Gespräche mit einer Freisprechanlage);



- > Beachtung der Belange des Umweltschutzes – Die Entsorgung von Müll aus dem Fahrzeug sowie von Müll des Personals hat ausschließlich in dafür vorgesehene Sammelbehälter zu erfolgen;
- > Das Fahrpersonal muss über Erste-Hilfe-Kenntnisse verfügen und die gesetzlich vorgeschriebenen Erste-Hilfe-Kurse nachweisen;
- > Kenntnis betrieblicher Besonderheiten (z.B. Veranstaltungsverkehr, Störungsmanagement, Notfallpläne).
- > Mitführung des Sozialversicherungsausweises.

Darüber hinaus muss das Fahrpersonal über folgende spezifische Kenntnisse verfügen:

- > Tarifsystem des GVH;
- > Struktur und Verkehrsnetz des Verkehrsverbundes, mit detaillierten Kenntnissen im Bedienungsgebiet;
- > Kundenorientiertes Auftreten und die Fähigkeit, ÖPNV-bezogene Auskünfte verständlich zu erteilen;
- > detaillierte Kenntnisse über die aus Kundensicht relevanten Aspekte des ausgedescribten Verkehrs.

Das Verkehrsunternehmen muss seine Mitarbeiter vor dem ersten Einsatz in Gebiets- und Tarifkunde, über das korrekte Verhalten gegenüber den Fahrgästen, insbesondere denen mit Mobilitätseinschränkungen sowie alle sonstigen Anforderungen des Fahrbetriebes schulen.

Bei Zustieg des Fahrgastes ist die Fahrkarte durch das Fahrpersonal zu kontrollieren.

## **2.9 Anforderungen an die Haltestellen: ODV-Haltepunkte**

In den jeweiligen Teilgebieten hat das Verkehrsunternehmen ein System virtueller Einstiegs- und Ausstiegspunkte (ODV-Haltepunkte) einzurichten.

Zu- und Ausstiege der Fahrgäste erfolgen ausschließlich an geografisch festgelegten, vom Verkehrsunternehmen auszuarbeitenden und anschließend zur Genehmigung einzureichenden ODV-Haltepunkten im öffentlichen Verkehrsraum, wobei es sich hierbei vorwiegend um virtuell festgelegte Einstiegs- und Ausstiegspunkte handelt. Zudem sind in das ODV-Haltepunktesystem alle bestehenden Haltestellen des ÖPNV zu integrieren.



Die Standorte und Anzahl der ODV-Haltepunkte sind so einzurichten, dass von den Siedlungsgebieten in den Teilgebieten stets mit längstens 150 Meter Fußwegeentfernung ein ODV-Haltepunkt erreichbar ist.

Die Bezeichnung der ODV-Haltepunkte ist vom Verkehrsunternehmen nach folgendem Schema vorzunehmen:

- > Wenn eine ÖPNV-Haltestelle in unmittelbarer Nähe (max. 50 m Entfernung) liegt oder identisch mit dem ODV-Haltepunkt ist: identisch mit der ÖPNV-Haltestelle, oder
- > wenn der ODV-Haltepunkt in unmittelbarer Nähe (max. 50 m) zu einer Straßenkreuzung liegt, entsprechend der Kreuzung (z. B. „Straße 1/Straße 2, Gemeinde“), oder
- > in allen anderen Fällen nach Straßen, Hausnummer und Gemeinde.

Es muss die Möglichkeit bestehen, diese ODV-Haltepunkte nachträglich hinsichtlich all ihrer Parameter zu ändern, insbesondere hinsichtlich ihrer Position und Anzahl. ODV-Haltepunkte müssen vorübergehend gesperrt werden können.

## 2.10 Beschwerdemanagement

Die Annahme und Bearbeitung von Kundenresonanzen (Beschwerden und Hinweise der Fahrgäste) liegt im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens.

Im Beschwerdemanagement sind durch das Verkehrsunternehmen die nachfolgend definierten Leistungen zu erbringen.

- a) Für die Annahme von Kundenresonanzen (Beschwerden und Hinweise der Fahrgäste) sind grundsätzlich alle im Zusammenhang mit dem On-Demand-Verkehr eingesetzten Mitarbeiter verantwortlich. Auch Fahrpersonale müssen Beschwerden und Hinweise aufnehmen, soweit bzw. sobald es die Betriebslage zulässt.
- b) Als Kundenresonanzen sind alle beim Verkehrsunternehmen eingehenden schriftlichen, telefonischen und mündlichen Beschwerden und Hinweise aufzunehmen, auch die über den Verkehrsverbund GVH, die ÜSTRA oder regiobus eingehenden. Bei telefonischen und mündlichen Kundenresonanzen sind Name und Anschrift des „Beschwerdeführers“ zu erfragen. Dies gilt auch für Beschwerden im Fahrzeug gegenüber dem Fahrpersonal.
- c) Vom Verkehrsunternehmen sind Stellungnahmen zu Kundenbeschwerden, welche die Erfüllung der Anforderungen durch das Verkehrsunternehmen betreffen, innerhalb von zwei Wochen zu erarbeiten und zu versenden. Wurde das Anliegen zur Beantwortung vom GVH, der ÜSTRA oder regiobus an das Verkehrsunternehmen gesandt, ist zeitgleich mit dem Versand der Antwort an den Kunden eine Antwortkopie an den Übersender zu senden.



### **2.11 Sicherstellung des störungsfreien Betriebs mittels Leitstellen**

Das Unternehmen hat ein Leitstellenkonzept zu entwickeln und umzusetzen.

## **3 Tarife, Beförderungsentgelte und Beförderungsbedingungen**

Das Verkehrsunternehmen wendet den Verbundtarif im Großraum-Verkehr Hannover (GVH) an. Nähere Erläuterungen zu den GVH-Verbundtarifen und GVH-Beförderungsbedingungen finden sich unter [www.gvh.de](http://www.gvh.de).

[https://www.gvh.de/fileadmin/user\\_upload/PDF/Dokumente/gvh-abb-und-tarifbestimmungen.pdf](https://www.gvh.de/fileadmin/user_upload/PDF/Dokumente/gvh-abb-und-tarifbestimmungen.pdf)

Das Verkehrsunternehmen kann einen Antrag auf Aufnahme als Gesellschafter in den vorgenannten Verkehrsverbund stellen, sofern es noch kein Gesellschafter ist. Bei Aufnahme in den Verkehrsverbund wird das Verkehrsunternehmen Gesellschafter und nimmt die aus den im Verbund gültigen Verträgen resultierenden Rechte und Pflichten im Verkehrsverbund wahr.

Wird das Verkehrsunternehmen von dem Verbund nicht als Gesellschafter aufgenommen, kann es dem Verbund nach der Ablehnung eine Kooperation anbieten und bei Zustimmung des Verbundes einen entsprechenden Vertrag abschließen. Das Verkehrsunternehmen nimmt die aus dem Kooperationsvertrag resultierenden Rechte und Pflichten wahr.

Die aus der Mitgliedschaft bzw. Kooperation im GVH entstehenden Kosten trägt das Verkehrsunternehmen.

Unabhängig von der Form der Zusammenarbeit (GVH-Gesellschafter oder Kooperationspartner) wird auf jeden Fall der Verbundtarif angewendet. Damit verbunden ist die Anerkennung der Einnahmenaufteilungs-Regularien. Hierzu soll das Verkehrsunternehmen dem bestehenden Einnahmenaufteilungsvertrag als Vertragspartner beitreten.

Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass für die Zwecke der Einnahmenaufteilung im Verbund Fahrgastzahlen und Befragungsdaten in einer Qualität bereitgestellt werden, die den Anforderungen des Einnahmenaufteilungsvertrags genügen. Nähere Auskünfte erteilt die Region Hannover, Dezernat IV, Fachbereich Verkehr, Hildesheimer Straße 18, 30169 Hannover.



## **4 Weitergabe von Fahrplandaten und Echtzeitinformationen**

Zur Sicherstellung der Abstimmung der Fahrpläne (§ 13 Abs. 2a Satz 4 PBefG) erfüllt das Verkehrsunternehmen folgende Anforderungen.

### **4.1 Generelles**

Der Fahrgast wird vor und während der Reise mit Informationen für die Fahrt im Regel- sowie im Störfall versorgt.

### **4.2 Internetpräsenz**

Das Verkehrsunternehmen bietet einen Internetauftritt an. Im Rahmen des Internetauftrittes des Verkehrsunternehmens wird deutlich auf das Leistungsangebot der On-Demand-Verkehre hingewiesen. Tarifinformationen und Erläuterungen des Bedienungskonzepts werden in den Internetauftritt integriert. Über planbare Änderungen (z.B. temporäre Veränderungen der zugesagten Bedienqualität, Baustellen) wird über den Internetauftritt innerhalb angemessener Reaktionszeit nach Kenntnis informiert.

Das Verkehrsunternehmen bietet einen Internetauftritt in Deutsch und Englisch an. Ein Downloadbereich unter anderem für ODV-Bedienungs- und Tarifinformationen ist ebenfalls vorhanden. Eine Verlinkung zum Internetauftritt der Region Hannover und des GVH wird hergestellt.

### **4.3 Daten**

#### **4.3.1 Solldaten**

Im ersten Schritt wird für die Berücksichtigung des ÖPNV-Angebots der Sollfahrplan der GVH-Verkehrsangebote berücksichtigt. Dies ist in Kapitel 2.3.1.2.2 beschrieben.

#### **4.3.2 Echtzeitdaten**

Langfristig soll die Einbindung von Echtzeit-Fahrplandaten maßgebend sein für die Routenberechnung auf intermodalen Wegekettten mit Umstiegen vom und zum On-Demand-Verkehr. Dieser Schritt muss gemeinsam mit dem GVH oder durch ihm bestimmte Dritte erarbeitet werden.