Ergänzendes Dokument zur Vorabbekanntmachung der Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags über Verkehrsleistungen des H-Bahn-Systems nach Art. 5 Abs. 1 VO (EG) Nr. 1370/2007 i.V.m. § 108 GWB im Amtsblatt der Europäischen Union

A. Rechtliche Grundlage

Die Stadt Dortmund beabsichtigt einen öffentlichen Dienstleistungsauftrag (öDA) über die Erbringung von öffentlichen Personenverkehrsdiensten im Wege der Direktvergabe gemäß Art. 5 Abs. 1 VO 1370/2007 in Verbindung mit § 108 GWB an einen internen Betreiber zu vergeben. Dem Betreiber obliegt der Betrieb der H-Bahn (Hängebahn), einer vollautomatisierten Kabinenbahn, zur Bedienung des Wissenschaft-Campus in Dortmund mit Leistungen des Öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV).

Die im EU-Amtsblatt bekanntgemachte Direktvergabeabsicht gem. Art. 7 Abs. 2 VO (EG) Nr. 1370/2007 sowie § 8a Abs. 2 Satz 2 PBefG definiert zugleich die mit dem beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag verbundenen (Mindest-)Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelte und Standards. Die Vorabveröffentlichung verweist diesbezüglich gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG auf dieses Dokument sowie den Nahverkehrsplan der Stadt Dortmund (Stand 06/2024). Die hier beschriebenen Qualitätsstandards bilden für die direkt vergebenen Verkehrsleistungen den Inhalt der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen gem. Art. 2 lit. e) und Art. 4 Abs. 1 lit. a) VO 1370/2007. Sie sind wesentliche Anforderungen gem. § 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG und § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG sowie zugleich weitergehende Anforderungen gemäß § 13 Abs. 2a Satz 3 PBefG. Es wird in diesem Zusammenhang ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Genehmigungsfähigkeit eines eigenwirtschaftlichen Antrags neben der Dauerhaftigkeit auch die verbindliche Zusicherung derjenigen Standards nach § 12 Abs. 1a PBefG voraussetzt, auf die sich dieses Dokument sowie die im Nahverkehrsplan der Stadt Dortmund angegebenen Anforderungen beziehen.

Die Vergabe erfolgt – ausweislich der Vorabveröffentlichung im EU-Amtsblatt - als Gesamtleistung gemäß § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG.

Eigenwirtschaftliche Anträge, die die Anforderung der Vorabveröffentlichung nicht erfüllen oder sich nur auf Teilleistungen beziehen, sind gemäß § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG zu versagen.

Die Stadt Dortmund behält sich vor, die Verkehrsleistungen im Rahmen der erfolgten Vergabe während der Laufzeit des öffentlichen Dienstleistungsauftrags an veränderte Verkehrsbedürfnisse, finanzielle Rahmenbedingungen oder eine Fortschreibung des Nahverkehrsplans anzupassen. Die Modalitäten für die Anpassung des Verkehrsangebots werden im öffentlichen Dienstleistungsauftrag bestimmt.

B. Tarifvorgaben

Der Betreiber hat bei der Erbringung der öffentlichen Personenverkehrsdienste auf den einbezogenen Linien ausschließlich die jeweils gültigen Tarif- und Beförderungsbedingungen des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr (VRR), einschließlich Übergangs-/Anerkennungstarife sowie des NRW-Tarifs und Westfalentarifs ohne Abweichung anzuwenden.

Die jeweils aktuellen Anforderungen sind unter den nachfolgenden Links einsehbar:

- https://www.vrr.de/de/der-vrr/der-verbund/
- https://www.vrr.de/de/service/downloads/

C. Integration VRR

Der Betreiber muss einen Kooperationsvertrag mit der VRR-AöR auf der Grundlage einheitlicher Vorgaben des Zweckverbands VRR zur Mitwirkung im VRR abschließen.

Der Betreiber hat an der Einnahmenaufteilung des VRR teilzunehmen, die von der VRR AöR entsprechend der Richtlinie zur Einnahmenaufteilung im VRR sowie den übrigen VRR-Regularien durchgeführt wird.

Des Weiteren sind vom Betreiber auch alle übrigen jeweils gültigen und auf das H-Bahn-System anwendbaren VRR-Vorgaben und Anforderungen (insb. die allgemeinen sowie weiteren Anforderungen zur Infrastrukturvorhaltung, Regie- und Vertriebsaufgaben und

Fahrzeugqualitätsstandards) zu beachten und einzuhalten. Insbesondere ist die jeweils gültige VRR-Vertriebsrichtlinie inkl. Anlagen zu beachten. Aktuelle Anforderungen und Richtlinien sowie Hinweise finden sich unter folgendem Link:

https://www.vrr.de/de/der-vrr/der-verbund/

D. Anforderungen an die Leistungserbringung

1. Allgemeine Anforderungen

Mindestleistungsangebot

Die verkehrlichen (qualitativen und quantitativen) Mindestanforderungen an den öffentlichen straßengebundenen Personennahverkehr (ÖSPV), die von jedem Betreiber auf dem Gebiet der Stadt Dortmund zu beachten sind, sind dem Nahverkehrsplan 2014 der Stadt Dortmund, vom Rat der Stadt beschlossen am 15. Mai 2014, inklusive der Teilfortschreibungen des Nahverkehrsplans mit Beschlüssen vom 08.12.2016 und 27.06.2024 (https://www.dortmund.de/dortmund/projekte/rathaus/verwaltung/stadtplanungs-und-bauordnungsamt/downloads/mobilitaetsplanung/nvp-do-2014-stand-06-2024.pdf) zu entnehmen.

Darüberhinausgehende Mindestanforderungen, die spezifisch vom Betreiber der H-Bahn einzuhalten sind, sind dem NVP Dortmund, S. 77 ff, zu entnehmen.

Das zu erbringende Mindestleistungsangebot (Betriebszeiten, Bedienhäufigkeit, Anforderungen an Anschlüsse und Verknüpfungen etc.) umfasst folgendes:

Die Fahrplanleistung, die mit der H-Bahn zu erbringen ist, beträgt ca. 245.000 Wagen-km p. a. Das vorzuhaltende Leistungsangebot besteht aus den folgenden fünf Linien mit der folgenden Taktung und der jeweiligen Linienlänge.

Linien Nr.	Abfahrtsort	Kreis/Kreisfreie Stadt	Ankunftsort	Kreis/Kreisfreie Stadt	Linienlänge in Meter	Betriebszeit ca. von	Takt
1	Eichlinghofen H-Bahn	DO	Technologiezentrum	DO	2.824	06:30 h – 19:00 h; Mo. – Fr.	10 min
2	Campus Nord	DO	Campus Süd	DO	1.050	06:30 h – 19:00 h; Mo. – Fr.	5 min*
3	Campus Nord	DO	Eichlinghofen-H-Bahn	DO	1.589	19:00 h - 24:00 h; Mo. – Fr.	10 min
5	Eichlinghofen H-Bahn	DO	Universität S	DO	1.605	08:00 h – 16:30 h; Sa.	15 min

5	Eichlinghofen H-Bahn	DO	Universität S	DO	1.605	19:00 h - 24:00 h; Mo. – Fr.	30 min
7	Technologie-zentrum	DO	Universität S	DO	1.218	19:00 h -21:00 h; Mo. – Fr.	30 min

*2,5 min zu Stoßzeiten

Im Regelfall sind 5 Fahrzeuge einzusetzen.

Die H-Bahn verfügt über ein Liniennetz von ca. 3 km, welches in das ÖPNV-Netz der Stadt Dortmund und des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr (VRR) integriert ist. H-Bahnleistungen sind – entsprechend der vorstehenden Darstellung - mindestens von montags bis freitags von 06:30 Uhr bis 24:00 Uhr und samstags von 08:00 Uhr bis 16:30 Uhr zu erbringen, wobei jährlich mind. 4.100 Betriebsstunden erbracht werden müssen.

Das zu Beginn der Laufzeit des öDA sicherzustellende Leistungsangebot, die Bedienungshäufigkeit und Bedienzeiten sind den in der **Anlage 1** beigefügten Fahrplänen zu entnehmen. Die konkreten Linienführungen sind dem Liniennetzplan (**Anlage 2**) zu entnehmen.

Das Angebot ist dabei nicht statisch, sondern unterliegt regelmäßigen Anpassungserfordernissen an das öffentliche Verkehrsinteresse.

Es ist regelmäßig mit Sonderfahrten (wie für Campusfest und Tag der offenen Tür) zu rechnen. Bei Betriebsausfällen ist Ersatzverkehr mit einem Bus erforderlich.

<u>Linienübergreifende Anforderungen</u>

Der Betreiber hat mit einem Fahrgastaufkommen von 1,8 Mio. Fahrgästen zu rechnen, befördert mit einer Verfügbarkeit von über 99% bezogen auf das Verhältnis von Ist-Betriebszeit zu Soll-Betriebszeit.

Der Betreiber ist mit der Erbringung von nicht lukrativen Fahrten in Schwachverkehrszeiten betraut. Gemäß den Vorgaben der jeweils gültigen „Richtlinie zur Finanzierung des ÖSPV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (aktuell Stand: 26. Juni 2024)“, Anlage 2/4, wird je Tagesart und -zeitschicht ermittelt, ob die kalkulatorischen Kosten die betriebsindividuellen Erlöse übersteigen. Ist dies der Fall, wird diese Tagesart/-zeitschicht als Schwachverkehrszeit angesehen.

Über die vorab definierten Schwachverkehrszeiten hinaus gilt die Betrauung mit der Erbringung von nicht lukrativen Fahrten grundsätzlich für alle Bedarfsverkehre. Die Verpflichtung zur Durchführung der Fahrten ergibt sich aus den Genehmigungen (inklusive Bedarfsverkehre).

2. Betriebspersonal

Die Mindestanforderungen an das Personal ergeben sich aus dem NVP Dortmund, S. 120 ff. Insbesondere ist das eingesetzte Personal nach Maßgabe der jeweiligen einschlägigen und repräsentativen Tarifverträge im Sinne der Repräsentativen Tarifverträge Verordnung (RepTVVO) zu entlohnen. Vgl. hierzu https://www.tarifregister.nrw.de/tarifinformationen/Repraesentative-Tarifvertraege-im-OePNV.

In den Fahrzeugen und an den Haltestellen der H-Bahn selbst muss kein Personal eingesetzt werden.

Das für die Instandhaltung sowie das für den Bergefall zuständige Personal muss mindestens fachgerecht ausgebildet sein, so dass es die übertragenen Aufgaben stets ordnungsgemäß durchführen kann, und eine einheitliche und gepflegte Dienstkleidung tragen. Das Betriebspersonal ist regelmäßig entsprechend den gesetzlichen Anforderungen und technischen Weiterentwicklungen zu schulen.

Weiterhin ist Personal für die Instandhaltung und Programmierung des computergesteuerten Automatisierungssystems i. R. des automatisierten Betriebs vorzuhalten. Dafür ist eine spezielle Ausbildung, entsprechend den Auflagen der Technischen Aufsichtsbehörde (TAB), sowie im Regelfall eine mehrjährige Berufserfahrung vorzuweisen.

Das Service- und Sicherheitspersonal hat über gute Kenntnisse zum Fahrplan der einzelnen Linien, zu den jeweils gültigen Beförderungsbedingungen, zu den Tarifbestimmungen des VRR-Tarifs einschließlich der Übergangstarife sowie der Landestarife (NRW-Tarif) und Westfalentarife zu verfügen.

Zusätzlich muss in der Betriebszeit die Betriebsleitzentrale besetzt und Personal vorhanden sein, welches in der Lage ist, Hilfs- und Rettungsmaßnahmen einzuleiten.

Im Falle eines Einsatzes von Nachunternehmern trägt der Betreiber dafür Sorge, dass das Personal der zum Einsatz kommenden Nachunternehmer den Anforderungen wie für das eigene Personal gerecht wird und diesen die gleichen Pflichten obliegen.

Die seitens des VRR typisierten gemeinwirtschaftlichen und sozialpolitischen Verpflichtungen, die der Betreiber zu erfüllen hat, sind in der jeweils gültigen Anlage 2/4 der „Richtlinie zur Finanzierung des ÖSPV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr“ (derzeit: http://vrr.de/fileadmin/user_upload/pdf/der_vrr/satzungen_richtlinien/Finanzierungsichtlinie_inkl._Anlagen_2024.pdf) festgelegt.

Die Berechnung des Ausgleichs für die sozialpolitischen Verpflichtungen der gemeinwirtschaftlichen Leistungen ergibt sich aus der Finanzierungsrichtlinie.

3. Infrastrukturvorhaltung

Dem Betreiber obliegt die Vorhaltung, Instandhaltung (Wartung und Instandsetzung, brandschutztechnische Ertüchtigung) sowie der Betrieb von ortsfesten Anlagen (Fahrweganlagen, Haltestellen, Betriebshofanlagen und Werkstattgebäuden und Betriebsleitzentrale) und damit verbundenen Sicherheits-, Navigations-, Steuerungs- und Kommunikationssystemen.

Die Mindestanforderungen zur Infrastrukturvorhaltung ergeben sich insbesondere aus der Anlage 2/1 der „Richtlinie zur Finanzierung des ÖSPV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr“(http://vrr.de/fileadmin/user_upload/pdf/der_vrr/satzungen_richtlinien/Finanzierungsichtlinie_inkl._Anlagen_2024.pdf) sowie nach den Vorgaben der jeweils gültigen Fassung des NVP der Stadt Dortmund.

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) 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) zu beachten.

Um den ordnungsgemäßen Betrieb zu gewährleisten, hat der Betreiber die vorhandenen Betriebsgebäude und die Werkstatt unter Beachtung der BOStrab zu betreiben.

Das rd. 3 km umfassende H-Bahn-Netz inkl. der dazugehörigen Stützen, Träger, Haltestellen, Fahrzeuge, Abstelleinrichtungen, Wartungshalle, Leitstand, Mittel- u. Niederspannungsanlagen und Sicherungstechnik) sind entsprechend dem Stand der Technik zu unterhalten. Für eine effiziente Störungsstrategie ist Material und Instandhaltungspersonal vorzuhalten (Außerhalb der normalen Arbeitszeit in Rufbereitschaft). Für die Störungsbeseitigung ist ein Sonderfahrzeug vorzuhalten. Die Instandhaltung der Betriebsanlagen sowie auch der H-Bahn sind gem. BOStrab für die TAB zu dokumentieren.

Die fünf Haltestellen und die Fahrzeuge sind so zu gestalten, dass sie mindestens den Festlegungen des jeweils gültigen NVP (aktueller Stand 06/2024); insbes. S. 99 - 100, Ziff. 7.2.1.3, genügen und ein barrierefreier Zugang zu den Bahnsteigen und ein stufenloser und nahezu spaltfreier Einstieg in die Fahrzeuge gewährleistet ist. Die Fahrgasträume der Haltestellen sind witterungsgeschützt und mit einer Notrufsprechstelle je Halteplatz auszustatten.

Zu den Mindestanforderungen jeder Haltestelle zählen:

- Haltestellenname und Liniennummer
- Dynamische Fahrplaninformationen und Tarifinformationen,
- Informationen zu telefonischen Ansprechpartnern
- Sitzgelegenheiten
- Wetter- und windgeschützter Haltestellenraum
- Barrierefreiheit
- Notruf

- Fahrplandurchsagen

Die Haltestellen sind regelmäßig zu inspizieren. Schäden, die die Sicherheit gefährden, sowie grobe Verunreinigungen sind unverzüglich zu beseitigen. Abhängig von der Frequentierung, Lage und der Reinigungsart sind die Haltestellen in regelmäßigen Abständen zu reinigen.

4. Regie- und Vertriebsaufgaben

Der Betreiber hat u.a. folgende Verkehrsplanungs-, Regie- und Vertriebsmehrleistungen zu erbringen bzw. durch die Mitwirkung im VRR auf Basis des abzuschließenden Kooperationsvertrags sicherzustellen. Die diesbezüglichen Leistungen betreffen die „externen Regie- und Vertriebsaufgaben“, „Planung und Koordination“, „Finanzmanagement und Marketing“ sowie Vertrieb zur Erfüllung verbundrelevanter Standards, zu deren Einhaltung der Betreiber aufgrund der jeweils gültigen Fassung des Einnahmenaufteilungsvertrages und des Kooperationsvertrages einschließlich der jeweils zur Durchführung des Kooperationsvertrages ergangenen Richtlinien des VRR und des jeweils gültigen Nahverkehrsplans der Stadt Dortmund verpflichtet ist. Eine weitere Leistung ist die „Kontrolle im Bereich veranlasster Leistungen“.

Im Einzelnen ergeben sich die verbund- bzw. aufgabenträgerbedingten Regie- und Vertriebsmehrleistungen aus der jeweils gültigen Anlage 2/2 der „Richtlinie zur Finanzierung des ÖSPV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr“

(derzeit: http://vrr.de/fileadmin/user_upload/pdf/der_vrr/satzungen_richtlinien/Finanzierungsichtlinie_inkl._Anlagen_2024.pdf).

4.1 Externe Regie- und Vertriebsaufgaben

Der Betreiber stellt die Integration der H-Bahn auf Verbund- und Aufgabenträgerebene durch die

- Teilnahme an städt. Gremien- und Ausschusssitzungen (z.B. Ausschuss für Mobilität, Infrastruktur und Grün u.a.)

- Mitwirkung an der Fortschreibung des städtischen Nahverkehrskonzeptes der Stadt Dortmund
- Mitarbeit in diversen VRR-Gremien (derzeit Arbeitskreis Wirtschaftliche Angelegenheiten (WA), Arbeitskreis Marketing, Tarif und Vertrieb (MTV), Unternehmensbeirat der VRR AöR, KViV-Gesellschafterversammlung etc.)
- Unterstützung und Beratung des bedienten Aufgabenträgers

sicher.

4.2 Planung und Koordination

Insgesamt ist der ÖPNV in Dortmund durch ein hierarchisch gegliedertes Netz gekennzeichnet. Die Haupterschließungsfunktion hat das Stadtbahnnetz mit darauf ausgerichteten Zubringerbuslinien zu übernehmen. In der Planung der einzelnen Fahrten ist eine detaillierte Abstimmung von Stadtbahn, Bus und der H-Bahn zur Sicherstellung der Fahrtwünsche vorzunehmen. Eine wesentliche Vorgabe bei der Angebotsplanung ist die Umsetzung eines hochwertigen Angebotes bei hoher Betriebswirtschaftlichkeit, bei gleichzeitiger übersichtlicher Netzstruktur, Sicherstellung von Anschlüssen und der Verknüpfung zwischen H-Bahn, Bus- und Schienenverkehren.

Im Bereich Strukturplanung und Angebotsplanung (Netzanalyse und Optimierung) hat der Betreiber folgende Aufgaben wahrzunehmen:

- Erarbeitung eines nachfragegerechten Fahrtenangebots und Abstimmung mit dem zuständigen Aufgabenträger
- Erarbeitung eigener Ideen und Konzepte zur ÖPNV-Entwicklung, die vom zuständigen Aufgabenträger geprüft werden
- Abstimmungen mit politischen Gremien und Interessenvertretungen, Interessenwahrnehmung bei der Erarbeitung von Nahverkehrsplänen (NVP) und Produktrichtlinien bei zuständigen Aufgabenträgern und Behörden
- Planungen, Begutachten und Betreuen von Bauleistungen vom Entwurf bis zur Umsetzung,

- Interessenvertretung bei der Bauleitplanung und Gebietsentwicklungsverfahren sowie sonstiger Planverfahren im Rahmen der Beteiligung der Träger öffentlicher Belange
- Planung und Durchführung von Nachfrageerhebungen
- Durchführung von Ticketprüfungen
- Konzessionsmanagement
- Abschluss von Verträgen für SEV und Busnotverkehre und Vertragsmanagement
- Qualitätsmanagement und -berichte

4.3 Finanzmanagement und Marketing

Im Rahmen des Finanzmanagements müssen alle im Zusammenhang mit der Erbringung gemeinwirtschaftlicher Leistungen stehenden erforderlichen finanziellen Daten aufbereitet und, sofern erforderlich, von entsprechend qualifizierten unabhängigen Dritten geprüft und bescheinigt werden. Ferner sind die aufgabenträgerspezifischen Finanzierungsbeiträge zu ermitteln. Des Weiteren erfolgen neben der Einnahmenverwaltung die zentrale Bearbeitung der Einnahmenaufteilung im Rahmen des VRR- und NRW-Tarifs sowie des Westfalentarifs.

Im Rahmen des Marketings sind folgende Tätigkeitsgebiete wie Produktpolitik, Serviceleistungen, Kundenbetreuung, Kommunikation, Information- sowie Tarifgestaltung abzudecken. Hierzu zählen ergänzende Serviceleistungen, Sonderverkehre, Programme für Junioren, Senioren und Mobilitätseingeschränkte, Kooperationsprojekte (bspw. mit TU Dortmund), neue Medien, Leistungen 3-S (Sicherheit, Service, Sauberkeit), Werbung und Absatzförderung für den ÖPNV, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Erscheinungsbild, Marktforschung (Verkehrsanalysen, Marktsegmentierung, Aufwandsplanung, Absatzplanung, Marktcontrolling, Kundenmonitoring), Imageförderung, Kampagnen und Information. Als weitere Bausteine des Marketings sind Mobilitätsberatung, Fahrplanauskunft, Kundeninformation (Print und elektronisch), Haltestelleninformation und Wege-

leitsysteme anzubieten. Weiterhin sind die Themenfelder Tarifstruktur, Tarifhöhe/-niveau, Tarifkooperationen (außerhalb des Verbundes) mit den anderen Verkehrsunternehmern im VRR und Veranstaltern in Form der VRR- Gremienarbeit abzudecken.

4.4 Vertrieb, Kundenkommunikation/Beschwerdemanagement

Der Betreiber hat den aktuellen Kooperations- und einen Einnahmenaufteilungsvertrag zu schließen, mit dem er Partner im VRR wird. Eine Kündigung dieser Verträge ist nur möglich, wenn die Stadt Dortmund aus dem Zweckverband VRR austritt. Dem entsprechend ist der Betreiber verpflichtet, den jeweils gültigen Verbundtarif flächendeckend anzubieten. Die jeweils gültige VRR-Richtlinie „Vertrieb“ nebst Anlagen ist zu beachten. Sie gibt den qualitativen Mindeststandard für den Betreiber vor.

Der Ticketverkauf erfolgt ab Beginn der Laufzeit des ÖDA mindestens in den Haltestellen über fünf Fahrausweisautomaten.

Der Ticketvertrieb erfolgt auch über betreibereigene Kundencenter sowie über externe private Vertriebsstellen im Bedienungsgebiet. Der Betreiber hat die privaten Vertriebsstellen mit einem Vertriebssystem u.a. für alle VRR-Bartickets, NRW-Tickets und ausgewählte Tickets aus dem Westfalentarif sowie mit aktuellen Informationsmaterialien und Abonnementanträgen auszustatten. Er hat das Verkaufspersonal der privaten Vertriebsstellen regelmäßig zu schulen.

Die Kundencenter sind mit geschultem Personal zu betreiben. Das Qualitätsniveau der Beratung in den Kundencentern ist durch regelmäßige Schulungen aufrecht zu erhalten.

Die Kundenberater*innen in den betriebseigenen Kundencentern beraten die Kund*innen proaktiv bezüglich Tickets und Tarifen und geben Fahrplanauskünfte. Die Kundenberater*innen verkaufen alle Tickets aus dem Barsortiment, legen Abonnements an und nehmen auch Beschwerden entgegen. Des Weiteren übernehmen sie Tätigkeiten im Rahmen der intermodalen Mobilität für verschiedene Kooperationspartner. Als persön-

liche Qualifikation verfügen die Kundenberater*innen über eine - möglichst kaufmännische - Ausbildung, über sehr gute Kenntnisse des Betriebsleistungsangebotes und über sehr gute Tarifkenntnisse. Die Kundenberater*innen arbeiten kundenorientiert und sind teamfähig.

Der Vertrieb muss auch auf elektronischen Vertriebswegen, z.B. über das Internet oder über das Smartphone sowie im Abonnement ermöglicht werden (s. auch aktuelle Fassung der VRR-Richtlinie Vertrieb, Punkte 1.4, und Punkt 2.). Telefonische Anfragen sind bei dem Betreiber rund um die Uhr zu ermöglichen. (Siehe auch aktuell gültige Fassung des NVP Dortmund 2014 inkl. Fortschreibungen vom 08.12.2016 und 27.06.2024 https://www.dortmund.de/dortmund/projekte/rathaus/verwaltung/stadtplanungs-und-bauordnungsamt/downloads/mobilitaetsplanung/nvp-do-2014-stand-06-2024.pdf , S. 117, Ziff.7.5.2.1). Es ist ein Abrechnungssystem einzusetzen, das sicherstellt, dass bei Systemupdates oder-wechseln sowohl den Belangen des VRR als auch der Kunden entsprochen wird.

Das Vertriebsabrechnungssystem muss sicherstellen, dass die Fahrgeldeinnahmen über alle Vertriebswege revisionssicher abgerechnet werden können. Hierzu gehören Einnahmen aus den Abonnements, Einnahmen aus Automatenverkäufen, Verkäufe der betriebseigenen Kundencenter und der externen Vertriebspartner, Internet- und Handyverkauf, Einnahmen der SemesterTickets und KombiTickets. Beispielhaft müssen folgende Funktionalitäten abgedeckt sein: Kreditorenverwaltung, Debitorenverwaltung, Ratenplanverwaltung, Teilzahlungsverwaltung, Abrechnungszeiträume, Ausgleich Belege, periodische Rechnungsabgrenzung, Kostenstellenrechnung, Rechnungserstellung, Storno, SEPA, Mehrwertsteuer-Regelungen, Sollstellung, Inkasso und Mahnwesen.

Es handelt sich dabei um eine Nebenbuchhaltung, die alle rechtlichen Anforderungen wie z. B. nach Handelsgesetzbuch (HGB), Grundsätze ordnungsgemäßer Buchhaltung (GoB), Grundsätze ordnungsgemäßer DV-gestützter Buchführungssysteme (GoBS) und Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen (GDPdU) erfüllen muss. Dieses ist durch ein Zertifikat einer hierzu berechtigten Stelle nachzuweisen.

Die jeweils gültigen Vertriebsrichtlinien des VRR- und NRW-Tarifs sowie des Westfalentarifs sind zu beachten.

Die jeweils gültigen VRR-Regularien zur Einnahmemeldung sind ebenfalls zu beachten.

Die Einnahmestatistik, die sämtliche Fahrgeldeinnahmen enthält und im Rahmen der Einnahmeaufteilung des VRR-Tarifs und des Westfalentarifs zwingend erforderlich ist, ist monatlich an die VRR AöR zu melden.

In der monatlichen Vertriebsstatistik stellt der Betreiber die Absatz- und Einnahmeentwicklung für alle Tickets und Vertriebswege für einen Zeitraum von 3 Jahren dar.

4.5 Kontrolle im Bereich veranlasster Leistungen

Die Aufgaben der Systembeobachtung und Fahrgastbetreuung werden von der betreibereigenen Betriebsleitzentrale (BLZ) wahrgenommen, die während der Betriebszeiten besetzt ist.

Bei Betriebsstörungen im H-Bahn-Netz, die voraussichtlich länger als 30 Minuten andauern werden, ist durch die BLZ Ersatzverkehr - mit Bussen oder Taxen - zu koordinieren und einzusetzen. Bei planbaren Sperrpausen im Schienennetz hat der Ersatzverkehr nach einem vorher kommunizierten Fahrplan zu erfolgen.

Die BLZ überwacht und steuert insbesondere

- den sicheren und ordnungsgemäßen Betrieb
- die Einhaltung des Fahrplans,
- die Anschlusssicherung,
- die Sicherheit innerhalb der Anlagen und Fahrzeuge des Betreibers,
- die Sauberkeit und Beschaffenheit der Fahrzeuge im Betrieb sowie
- die Funktion der Stromversorgungsanlagen (Fahr- und Betriebsstrom), Aufzüge und sonstige technische Einrichtungen im gesamten Verkehrsgebiet.

Zusätzlich informiert die BLZ die Fahrgäste bei aktuellen Betriebsstörungen mit Hilfe der Informationssysteme.

Darüber hinaus hat der Betreiber ein zentrales Beschwerdemanagement zur Bearbeitung der Kundenreaktionen (telefonisch, persönlich, per Mail) vorzuhalten. Kundeneingaben werden innerhalb von drei Arbeitstagen beantwortet. Ist der Betreiber nicht zuständig, so leitet er die Eingabe an den Zuständigen weiter und gibt dem Kunden/ der Kundin eine entsprechende Zwischenbenachrichtigung.

Die Mitarbeiter*innen in der Beschwerdestelle müssen folgende Anforderungen erfüllen:

- sehr gute Kenntnisse der örtlichen Gegebenheiten und des Leistungsangebotes
- sehr gute Kenntnisse betrieblicher Abläufe (z.B. in Bezug auf Anschlüsse oder Regelungen bei Betriebsstörungen)
- Menschenkenntnis und Einfühlungsvermögen
- geschult in Deeskalationsstrategien und Stressbewältigung
- kundenorientierte Bearbeitung im Sinne des Qualitätsmanagements
- ausgeprägte rhetorische Fähigkeiten sowie präziser Umgang in der Schriftform.

Fundsachen in den Fahrzeugen oder Haltestellen werden nach Dienstende gesammelt und an zentraler Stelle aufbewahrt. Dort können die gefundenen Gegenstände vom Eigentümer abgeholt werden.

Zu den begleitenden Servicemaßnahmen gehört der Einsatz von Sicherheits- und Servicekräften. Der Einsatz von Sicherheitskräften erfolgt täglich in der Zeit von 06:30 Uhr bis Betriebsschluss. Alle eingesetzten Sicherheitskräfte haben mindestens die Qualifikation „Servicekraft für Schutz und Sicherheit“. Die Tätigkeiten umfassen den Service-, Sicherheitsbereich sowie den Objektschutz und darüber hinaus die Unterstützung im Rahmen betrieblicher Abläufe.

Der Betreiber hat mit entsprechend qualifiziertem Personal Ticketprüfungen durchzuführen. Es wird eine Prüfleistung von mind. 1 % der Jahresfahrgastzahl erwartet. Die Ticketprüfungen erfolgen gem. der VRR-Richtlinie Vertrieb und erstrecken sich während der Betriebszeit auf alle Linien im Bedienungsgebiet.

Nach ausreichender Schulung vor Aufnahme der Tätigkeit hat der Betreiber einmal im Jahr sog. Nachschulungen durchzuführen. Ergänzend sind Änderungen im Tarifsystem per schriftlicher Bekanntmachung an das Prüfpersonal weiterzugeben.

Das Prüfpersonal muss mindestens die folgenden fachlichen Qualifikationen aufweisen:

- fundierte Tarifkenntnisse,
- fundierte Orts- und Linienkenntnisse in Dortmund und Umgebung sowie mindestens die folgenden persönlichen Qualifikationen erfüllen:
- Kundenorientierung,
- Bereitschaft zur erfolgsorientierten Konfliktlösung,
- Beherrschung der deutschen Sprache in Wort und Schrift,
- neutrales und vorurteilsfreies Auftreten und
- gepflegtes Erscheinungsbild.

Der Betreiber erstellt zur Meldung an den VRR über die erfolgten Ticketprüfungen monatlich eine Statistik mit folgendem Inhalt:

- Prüfleistung im Monat,
- geprüfte Fahrgäste,
- geprüfte Fahrgäste ohne oder ohne gültiges Ticket,
- Brutto-/Netto-Prüfstunden/Monat,
- Vorfälle gesamt,
- Feststellungsquote,
- Verzichte,
- Kulanzen,
- Strafanträge,
- anonyme Barzahler,
- Einnahmen,

- Anerkennungen sowie
- durchschnittliche Zahl der täglich eingesetzten Prüfer.

Der Betreiber hat für die vorstehend beschriebenen Leistungen und Aufgaben die nötigen Betriebsmittel vorzuhalten.

5. Fahrzeugqualitätsstandards

Der Betreiber hat die im Rahmen der Leistungserbringung eingesetzten Fahrzeuge nach Maßgabe mit aufgabenträger- bzw. verbundbedingten Qualitätsstandards vorzuhalten.

Der Betreiber hat im Regelfall fünf fahrerlose H-Bahn-Personenfahrzeuge und ein Sonderfahrzeug vorzuhalten. Die Personenfahrzeuge sind jeweils mit einer Notrufsprechstelle und einer Videoüberwachung auszustatten und müssen Sondernutzungsflächen mit Stellflächen für mindestens zwei Rollstühle/Kinderwagen vorsehen. Sowohl die Anzahl als auch die Kapazität der H-Bahn-Personenfahrzeuge hat sich an dem Bedarf zu orientieren.

Für die H-Bahn-Personenfahrzeuge gelten analog die Festlegungen des jeweils aktuellen NVP der Stadt Dortmund (aktueller Stand: 2014 inkl. der Fortschreibungen von 2016 und 2024 (Ziff. 8.7.2 Busse)) sowie die jeweils aktuellen verbundseitigen Anforderungen als Anreiz zum Einsatz neuwertiger und barrierefreier Fahrzeuge im VRR gem. § 11 Abs. 2 ÖPNVG NRW jeweils als vom Betreiber einzuhaltende Mindeststandards.

Die Personenfahrzeuge haben im Übrigen mindestens folgende Ausstattungsmerkmale vorzuweisen:

- Innenanzeiger (Anzeige der nächsten Haltestelle in LED-Technik),
- automatische Haltestellenansagen,
- Videoschutzanlagen zur Verbesserung der subjektiven Sicherheit der Fahrgäste,
- Fahrgastnotsprechstellen,
- regelkonforme Ausleuchtung des Innenraums,
- große und überwiegend werbefreie Scheiben (Beklebung maximal 30 %),
- Vorankündigung zur Schließung der Türen (akustisch und optisch),
- Fahrgastraum-Klimaanlage (ausreichende Beheizung und Belüftung)

Für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste ist der barrierefreie Ein- und Ausstieg zu gewährleisten.

Zur Erhaltung eines ansprechenden Erscheinungsbildes der Fahrzeuge sind diese bedarfsgemäß, jedoch mindestens zweimal pro Woche, zu reinigen.

Das Höchsteinsatzalter der Fahrzeuge wird auf 60 Jahre festgelegt. Die vorbenannten Fahrzeuge sind bis zu einem Einsatzalter von 40 Jahren einer Generalmodernisierung zu unterziehen, infolgedessen sie in Bezug auf den Fahrgastkomfort und den technischen Stand einem Neufahrzeug gleichkommen. Die Kosten der Generalmodernisierung sind im Einvernehmen mit dem Jahresabschlussprüfer zu aktivieren und über die Nutzungsdauer eines Neufahrzeuges abzuschreiben.

Das Sonderfahrzeug wird für Instandhaltungsmaßnahmen genutzt sowie im Bergefall für das Abschleppen der Personenfahrzeuge. Das Sonderfahrzeug muss im Bedarfsfall stromunabhängig fahren können.

Der Betreiber hat zur Instandhaltung der Fahrzeuge Werkstätten mit qualifiziertem Personal in angemessenem Umfang sowie die hierfür erforderliche technische Ausstattung zu unterhalten.

E. Informationen über ausschließliche Rechte

Zum Schutz der Personenverkehrsdienste, die mit dem öffentlichen Dienstleistungsauftrag vergeben werden sollen, werden dem internen Betreiber ausschließliche Rechte im Sinne von Artikel 2 lit. f) VO 1370/2007 gewährt. Das ausschließliche Recht gilt für die Gesamtheit der in der Vorabbekanntmachung genannten Verkehrsleistungen. Die Definition des ausschließlichen Rechts erfolgt im öffentlichen Dienstleistungsauftrag.

F. Änderungen und Berichtigungen dieser Vorabbekanntmachung

Sollten sich die dieser Vorabinformation zugrundeliegenden Informationen wesentlich ändern, so wird die Stadt Dortmund eine Berichtigung veröffentlichen. Diese Berichtigung darf gemäß Art. 7 Abs. 2 Satz 3 VO 1370/2007 unbeschadet des Zeitpunkts der

Einleitung des Verfahrens erfolgen. Dies betrifft insbesondere die derzeit diskutierten Ausbaupläne (Anbindung des Wissenschaftscampus an die U 42 (Haltestelle »Theodor-Fliedner-Heim«)).

Anlagen:

Anlage 1 Fahrplan H-Bahn

Anlage 2 Liniennetzplan H-Bahn

Anlage 1 Fahrplan H-Bahn

Linie 1 werktags außer samstags

Eichlinghofen H-Bahn Richtung **Technologiezentrum** und zurück

Eichlinghofen Richtung Technologiezentrum					Technologiezentrum Richtung Universität-S			
Eichlinghofen ab	Campus Süd ab	Universität ab	Technologiez. an		Technologiez. ab	Universität ab	Campus Süd ab	Eichlinghofen an
06:21	06:23	06:25	06:28		06:22	06:26	06:29	06:30
06:31	06:33	06:35	06:38		06:32	06:36	06:39	06:40
06:41	06:43	06:45	06:48		06:42	06:46	06:49	06:50
06:51	06:53	06:55	06:58		06:52	06:56	06:59	07:00
07:01	07:03	07:05	07:08		07:02	07:06	07:09	07:10
07:11	07:13	07:15	07:18		07:12	07:16	07:19	07:20
usw. bis	usw. bis	usw. bis	usw. bis		usw. bis	usw. bis	usw. bis	usw. bis
19:01	19:03	19:05	19:08		19:02	19:06	19:09	19:10

Linie 2 werktags außer samstags

Campus Nord Richtung **Campus Süd** und zurück

Campus Nord Richtung Campus Süd					Campus Süd Richtung Campus Nord			
Campus Nord ab		Campus Süd an			Campus Süd ab		Campus Nord an	
06:21		06:23			06:23		06:25	
06:26		06:28			06:28		06:30	
06:31		06:33			06:33		06:35	
06:36		06:38			06:38		06:40	
06:41		06:43			06:43		06:45	
06:46		06:48			06:48		06:50	
06:51		06:53			06:53		06:55	
usw. bis		usw. bis			usw. bis		usw. bis	
18:56		18:58			18:58		19:00	

Linie 3 werktags außer samstags

Campus Nord Richtung **Eichlinghofen H-Bahn** und zurück

Campus Nord Richtung Eichlinghofen					Eichlinghofen Richtung Campus Nord			
Campus Nord ab	Campus Süd ab	Eichlinghofen an			Eichlinghofen ab	Campus Süd ab	Campus Nord an	
19:05	19:07	19:08			19:10	19:12	19:14	
19:15	19:17	19:18			19:20	19:22	19:24	
19:25	19:27	19:28			19:30	19:32	19:34	
19:35	19:37	19:38			19:40	19:42	19:44	
19:45	19:47	19:48			19:50	19:52	19:54	
usw. bis	usw. bis	usw. bis			usw. bis	usw. bis	usw. bis	
23:55	23:57	23:58			00:00	00:02	00:04	

Linie 5 werktags außer samstags

Eichlinghofen H-Bahn Richtung **Universität S** und zurück

Eichlinghofen Richtung Universität S					Universität S Richtung Eichlinghofen			
Eichlinghofen ab	Campus Süd ab	Universität S an			Universität S ab	Campus Süd ab	Eichlinghofen an	
19:21	19:23	19:25			19:36	19:38	19:39	
19:51	19:53	19:55			20:06	20:08	20:09	
20:21	20:23	20:25			20:36	20:38	20:39	
20:51	20:53	20:55			21:06	21:08	21:09	
usw. bis	usw. bis	usw. bis			usw. bis	usw. bis	usw. bis	
23:51	23:53	23:55			00:06	00:08	00:09	

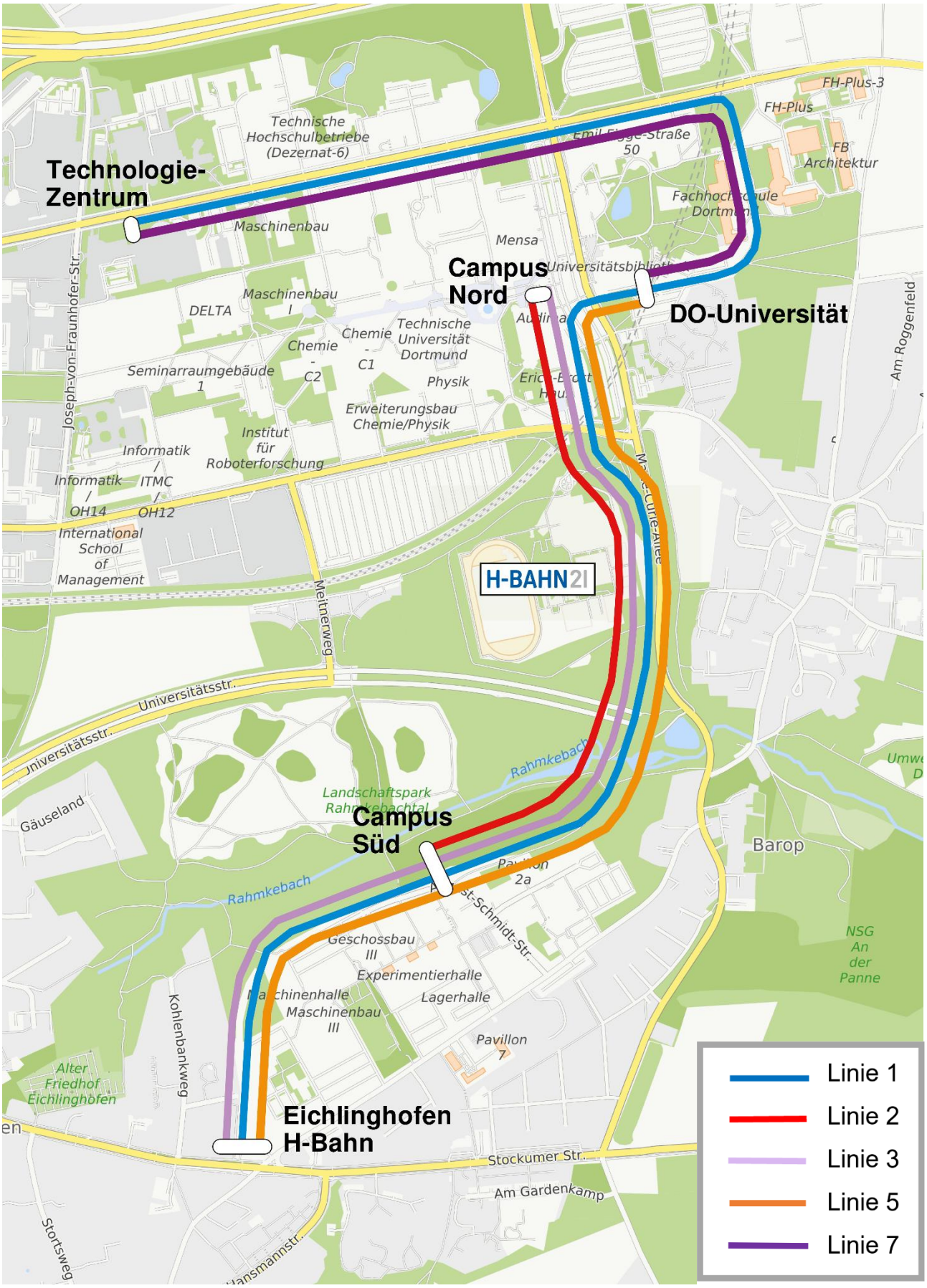
Linie 5 samstags, nur werktags

Eichlinghofen H-Bahn Richtung **Universität S** und zurück

Eichlinghofen Richtung Universität S					Universität S Richtung Eichlinghofen			
Eichlinghofen ab	Campus Süd ab	Universität S an			Universität S ab	Campus Süd ab	Eichlinghofen an	
08:01	08:04	08:08			08:09	08:13	08:15	
08:16	08:19	08:23			08:24	08:28	08:30	
08:31	08:34	08:38			08:39	08:43	08:45	
08:46	08:49	08:53			08:54	08:58	09:00	
usw. bis	usw. bis	usw. bis			usw. bis	usw. bis	usw. bis	
16:01	16:04	16:08			16:09	16:13	16:15	

Linie 7 werktags außer samstags

Technologiezentrum Richtung **Universität S** und zurück

Technologiezentrum Richtung Universität S					Universität S Richtung Technologiezentrum			
Technologiez. ab		Universität S an			Universität S ab		Technologiez. an	
19:23		19:26			19:36		19:39	
19:53		19:56			20:06		20:09	
20:23		20:26			20:36		20:39	
20:53		20:56			21:06		21:09	

Anlage 2 Liniennetzplan H-Bahn