



Ergänzendes Dokument zur Vorinformation
nach der EU-VO 1370/2007 und dem PBefG
für den beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag der Stadt Karlsruhe
über Verkehrsleistungen mit Straßen-, ZweiSystembahnen und Bussen

INHALTSVERZEICHNIS

- I. Allgemeine Hinweise
- II. Anforderungen an den Fahrplan
 - II.1 Leistungsumfang
 - II.2 Beförderungskapazitäten & bedarfsgerechte Fahrzeuganzahl
 - II.3 Erschließungsstandards (Haltestelleneinzugsbereiche)
 - II.4 Umsteigebeziehungen und Umsteigehäufigkeit
 - II.5 Beschreibung des Fahrplanangebots
 - II.5.1 Bedienungszeiten
 - II.5.2 Taktfolgen
 - II.5.3. Umfang der Bedienung
 - II.5.3.1 Genehmigung für die Linien
 - II.5.3.2 Straßenbahnverkehr
 - II.5.3.3 ZweiSystembahn-Verkehr
 - II.5.3.4 Busverkehr
 - II.5.4 Veranstaltungs- und Sonderverkehre
 - II.5.5 Umsteigeknoten
- III. Anforderungen an Standards
 - III.1 Anforderungen an die Leistungen
 - III.2 Anforderungen an die Fahrzeuge
 - III.2.1 Straßenbahn
 - III.2.1.1 Barrierefreiheit Straßenbahn
 - III.2.1.2 Technische Ausstattung
 - III.2.2 Im Straßenbahnverkehr eingesetzte ZweiSystem-Fahrzeuge
 - III.2.2.1 Barrierefreiheit ZweiSystem-Fahrzeuge
 - III.2.2.2 Technische Ausstattung
 - III.2.3 Omnibus
 - III.2.3.1 Barrierefreiheit Omnibus
 - III.2.3.2 Technische Ausstattung
 - III.3 Anforderungen an die Fahrgastinformation
 - III.4 Anforderungen an die Haltestellen
 - III.5 Anforderungen an die Sauberkeit /Erscheinungsbild
 - III.5.1 Fahrzeuge
 - III.5.2 Haltestellen
 - III.5.3 Kundenzentrum
 - III.6 Betriebs- und Störungsmanagement
 - III.7 Anforderungen an das Fahrpersonal
 - III.8 Anforderungen an Marketing und Vertrieb
 - III.8.1 Kundenservice
 - III.8.2 Fahrgeldmanagement
 - III.8.3 Einnahmesicherung
 - III.9 Anforderungen an die Nachhaltigkeit
 - III.10. Anforderungen an Betrieb und Unterhalt der Infrastruktur
 - III.10.1 Straßenbahn
 - III.10.2 ZweiSystembahn
 - III.10.3 Omnibus
 - III.11 Sozialstandards und Tariftreue
- IV. Abschluss Kooperationsvertrag mit dem KVV
- V. Änderungen während der Laufzeit

I. Allgemeine Hinweise

Die Stadt Karlsruhe ist zuständige Behörde für den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) nach § 6 Abs. 1, 3 des Gesetzes über die Planung, Organisation und Gestaltung des öffentlichen Personennahverkehrs Baden-Württemberg (ÖPNVG BW).

Die Stadt Karlsruhe beabsichtigt die Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags über die Gesamtheit der Verkehrsleistungen im Stadtgebiet Karlsruhe und auf abgehenden Linien mit Straßenbahnen, ZweiSystembahnen und Omnibussen nach Art. 5 Abs. 1 Satz 2 VO 1370/2007 i.V.m. § 108 GWB in Form eines Inhouse-Geschäfts.

Der ÖPNV in Karlsruhe basiert auf dem „Karlsruher Modell“ mit den drei Säulen „Straßenbahn (ober- und unterirdisch)“, „Omnibus“ und „ZweiSystembahn (ober- und unterirdisch)“, die im Stadtgebiet Karlsruhe der BOStrab unterliegen.

Die Stadt Karlsruhe hat eine Vorinformation für den öffentlichen Dienstleistungsauftrag gemäß 7 Abs. 2 VO 1370/2007 im Amtsblatt der Europäischen Union veröffentlicht. Die Vorinformation definiert zugleich die mit dem beabsichtigten Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen, insbesondere für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards (§ 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG). Zudem legt die Vorinformation fest, dass eine Vergabe als Gesamtleistung beabsichtigt ist (§ 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG). Gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG können die Anforderungen auch in anderen öffentlich zugänglichen Dokumenten enthalten sein, auf die durch die Vorinformation verwiesen wird. Die Vorinformation verweist auf dieses ergänzende Dokument und auf den Nahverkehrsplan 2006 Karlsruher Verkehrsverbund mit Fortschreibung 2014 und Ergänzung 2018 (im Folgenden: Nahverkehrsplan).

Anträge auf Erteilung einer Genehmigung für einen eigenwirtschaftlichen Verkehr können nur innerhalb von drei Monaten nach der Vorinformation gestellt werden (vgl. § 12 Abs. 6 Satz 1 PBefG). Diese Anträge müssen die in der Vorinformation und diesem Dokument beschriebenen Anforderungen erfüllen und sich auf die Gesamtleistung beziehen. Andernfalls ist die Genehmigung zu versagen (§ 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG).

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

II. Anforderungen an den Fahrplan

Gegenstand des zu vergebenden öffentlichen Dienstleistungsauftrages sind öffentliche Personenverkehrsdienste mit Bussen, (ober- sowie unterirdischen) Straßenbahnen im Stadtgebiet Karlsruhe und auf abgehenden Linien. Bei Teilen der Straßenbahnverkehre handelt es sich um ZweiSystembahn-Verkehre als Besonderheit des sog. „Karlsruher Modells“. Die Vergabe dieser Verkehrsleistung erfolgt aufgrund der engen Verknüpfung der einzelnen Verkehrsträger und der Abstimmung der Verkehrsträger aufeinander als Gesamtleistung (§ 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG). Die Erbringung der Verkehrsdienstleistung durch das Verkehrsunternehmen umfasst die Verpflichtung, planerische Aufgaben des ÖPNV für die Stadt Karlsruhe wahrzunehmen. Dazu gehören insbesondere:

- Planung und Abstimmung des Verkehrsangebotes zusammen mit der Karlsruher Verkehrsverbund GmbH (KVV).
- Planung und Abstimmung stadtgrenzenüberschreitender Verkehre mit betreffenden Aufgabenträgern.

- Beantragung und Pflege von Liniengenehmigungen nach dem PBefG.
- Mitwirkung und Unterstützung bei strategischen Verkehrsplanungsprojekten.
- Mitwirkung bei Planung und Realisation von „ÖPNV-Beschleunigungsmaßnahmen“.
- Planung und Durchführung von mobilitätsbezogenen Messungen und Erhebungen.
- Allgemeine Kooperation mit dem KVV.
- Spezielle Kooperation mit dem KVV, insbesondere zur Verbesserung der Intermodalität.

II.1 Leistungsumfang

Die Verkehrsdienstleistung, die Gegenstand des öffentlichen Dienstleistungsauftrags sein wird, beträgt nach der Fertigstellung der „Kombi-Lösung“ voraussichtlich im Dezember 2021 7,6 Mio. Nutz-km pro Jahr für die (ober- und unterirdischen) Straßenbahn und 4,2 Mio. Nutz-km pro Jahr für den Busverkehr. Teile der Straßenbahnverkehre sind dabei auch künftig unter Einbindung von ZweiSystembahn-Verkehren als Besonderheit des Karlsruher Modells zu erbringen. Davon werden 1,7 Mio. Nutz-km im durchgehenden EBO/BOStrab-Verkehr mit Gleichstromfahrzeugen erbracht, weitere 1,3 Mio. Nutz-km mit Zweisystembahn-Fahrzeugen. Der Leistungsumfang erfährt durch die Fertigstellung der Kombi-Lösung im Vergleich zum Zeitpunkt der Vorabbekanntmachung eine Änderung von rund 1,5 Mio. km pro Jahr an öffentlicher Personenverkehrsleistung (von ca. 13,3 Mio. km auf ca. 11,8 Mio. km pro Jahr). Es kann jedoch zur Erfüllung von Klimazielen der Stadt Karlsruhe zu einer Ausweitung des öffentlichen Personennahverkehrs kommen, sodass der zum Zeitpunkt der Vorabbekanntmachung geltende Wert von ca. 13,3 Mio. km wieder erreicht oder überschritten wird.

Der Betreiber hat außerdem die Turmbergbahn und die Schlossgartenbahn nach den Vorgaben des Aufgabenträgers Stadt Karlsruhe zu betreiben.

Die nachfolgend näher beschriebenen Ausbaumaßnahmen sind bei den angegebenen Nutz-km p.a. noch nicht enthalten und werden deshalb wie folgt angegeben:

- Stadtbahntunnel in der Kaiserstraße zwischen Gottesauer Platz und Mühlburger Tor sowie in der Karl-Friedrich-Straße und Ettlinger Straße zwischen Marktplatz und Augartenstraße (nimmt vorrangig Verkehrsleitungen auf, die heute im Oberflächennetz erbracht werden).
- Schienenneubaustrecke in der Kriegsstraße zwischen Mendelssohnplatz und Karlstraße (nimmt vorrangig Verkehre auf, die heute auf parallelen Ost-West-Schienenstrecken verkehren).
- Verlängerung der Tram-Linie 3 von Nordstadt Heide bis Kirchfeld Nord.
- Ab Dezember 2020 wird die Schienenneubaustrecke Knielingen Nord eröffnet, was zur Verlängerung der Linie 2 bis Knielingen Nord führt (zusätzlicher Verkehr).
- Es ist geplant, dass der Regelbetrieb des Stadtbahntunnels zum Dezember 2021 aufgenommen werden soll.
- Die Einstellung der Bus-Linie 10 mit Fertigstellung der Kombi-Lösung.
- Die Einstellung der Bus-Linie 76 mit Fertigstellung der Tram-Linie 2 nach Knielingen Nord.
- Die Einschleifung der Linie S31/32 zwischen der Haltestelle Karlsruhe Durlach Bahnhof und dem Hauptbahnhof Karlsruhe in das Stadtverkehrsnetz (zusätzlicher Straßenbahnverkehr).

Die zum Zeitpunkt der Vorabbekanntmachung feststehenden Änderungen sind auch unter Ziff. V. zusammengefasst. Die Änderungen im Leistungsumfang sind von dem Betreiber umzusetzen.

II.2 Beförderungskapazitäten & bedarfsgerechte Fahrzeuganzahl

Bei der Angebotsplanung sind die Gefäßgrößen bzw. die Anzahl der einzusetzenden Fahrzeuge so festzulegen, dass die auftretende Fahrgastnachfrage befördert werden kann.

Der Besetzungsgrad beschreibt das Verhältnis zwischen vorhandenen und durch Fahrgäste belegten Plätzen (Sitz- und Stehplätze, Orientierungsgröße 100 % \pm 4 Fahrgäste pro qm bei den Stehplätzen). Der Besetzungsgrad wird am maßgeblichen Querschnitt jeder Linie, d. h. dem Abschnitt mit der größten Verkehrsnachfrage, gemessen.

In Anlehnung an den gültigen Nahverkehrsplan ist das Platzangebot (Summe Sitz- und Stehplätze) in der Hauptverkehrszeit (HVZ) so zu bemessen, dass an keinem Streckenquerschnitt der Besetzungsgrad als Mittelwert in der gleitenden Spitzenstunde 65 % in der Regel überschreitet. Es gelten folgende Richtwerte für den Besetzungsgrad:

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

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

II.3 Erschließungsstandards (Haltestelleneinzugsbereiche)

Es gelten die Anforderungen aus dem Nahverkehrsplan; unbeschadet dazu gelten zusammengefasst folgende grundsätzlichen Ausführungen:

Der Nahverkehrsplan definiert für die Erschließungswirkung bestimmte Standards, die im Rahmen der ÖPNV-Netzgestaltung einzuhalten sind. Das Stadtgebiet ist unterteilt in eine Kernstadt und einen Außenbereich. Gemäß Nahverkehrsplan sind alle Flächen mit zusammenhängender Bebauung ab 200 Einwohnern (oder entsprechender Zahl an Einpendlern bzw. vergleichbarer verkehrserzeugender Einrichtung) zu erschließen. Eine Teilfläche gilt als erschlossen, wenn mindestens 80 % der Personen im Einzugsbereich einer Haltestelle wohnen, beschäftigt sind bzw. die Einrichtung aufsuchen.

Flächen mit stark schwankender Siedlungsstruktur gelten als erschlossen, wenn mindestens 60 % der Fläche im Haltestelleneinzugsradius liegen bzw. der definierte Schwerpunkt der Nachfrage im Haltestelleneinzugsradius liegt.

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

Luftlinie (m)	Bus	Straßenbahn
Kernbereich	300 m	400 m
Gebiet mit hoher Nutzungsdichte	400 m	600 m
Gebiet mit geringer Nutzungsdichte	600 m	1000 m

II.4 Umsteigebeziehungen und Umsteigehäufigkeit

Das derzeitige Verkehrsnetz zeichnet sich durch eine Vielzahl von Verknüpfungspunkten zwischen den unterschiedlichen Verkehrsarten (Straßenbahn, Zweisystembahn und Bus) und einzelnen Linien aus. Bei einer Vielzahl von Linien werden im Streckenverlauf mehrere Verknüpfungspunkte bedient.

Anschlüsse mit der höchsten Verkehrsnachfrage sind bei der Fahrplanplanung und Verkehrsbedienung vorrangig zu behandeln, indem sie so bemessen sind, dass keine unnötigen Wartezeiten entstehen.

Insbesondere in der Schwachverkehrszeit (SVZ) sind Anschlüsse an den maßgeblichen Verknüpfungspunkten sicherzustellen. In der SVZ nach 20:30 Uhr ist in vertretbarem Rahmen der Anschlusssicherheit Vorrang vor der Pünktlichkeit einzuräumen. Wenn der Fahrplantakt mehr als 10 Minuten beträgt, soll für die Umsteigebeziehung mit der stärksten Nachfrage ein regelmäßiger Anschluss fahrplanmäßig hergestellt werden.

Von allen Teilen des Stadtgebiets soll das Stadtzentrum umsteigefrei oder mit nur einem Umstieg erreichbar sein. Das Stadtzentrum umfasst den Bereich zwischen den Haltestellen Hauptbahnhof, Durlacher Tor und Mühlburger Tor.

II.5 Beschreibung des Fahrplanangebots

Es gelten die Anforderungen aus dem Nahverkehrsplan; unbeschadet dazu gelten zusammengefasst folgende grundsätzlichen Ausführungen:

Das Fahrplanangebot wird wie folgt beschrieben, wobei das Leistungsangebot auch künftig bedarfsgerecht weiterzuentwickeln ist.

Für alle bereits beschriebenen und nachfolgenden Anforderungen gilt, dass die jeweils definierten Rahmenwerte einen Mindeststandard darstellen. Eine Unterschreitung der Mindeststandards ist unzulässig. Die Zeitangaben zu Bedienungszeiten und Taktfolgen beziehen sich auf die Abfahrt in der Innenstadt (z.B. Marktplatz, Hauptbahnhof).

II.5.1 Bedienungszeiten

Die Bedienungszeiten werden in Hauptverkehrszeit (HVZ), Nebenverkehrszeit (NVZ) und Schwachverkehrszeit (SVZ) unterteilt und stellen einzuhaltende Rahmenwerte dar:

Straßenbahn/Stadtbahn:

Mo. – Fr.: Nachtverkehr im Stundentakt zwischen 4:00 Uhr und 5:00 Uhr auf ausgewählten Linien*. Aufbau des Taktverkehrs ab 5:00 Uhr, 10-Minuten-Takt ab 5:30 Uhr bis 20:00 Uhr, 20-Minuten-Takt von 20:00 Uhr bis 1:00 Uhr.

Sa.: Nachtverkehr im Stundentakt zwischen 1:00 Uhr und 6:30 Uhr auf ausgewählten Linien* mit einzelnen Verstärkerfahrten. Aufbau des Taktverkehrs ab 6:30 Uhr, 20-Minuten-Takt von 6:30 Uhr bis 10:00 Uhr, 10-Minuten-Takt von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr, 20-Minuten-Takt von 18:00 Uhr bis 1:00 Uhr.

So.: Nachtverkehr im Stundentakt zwischen 1:00 Uhr und 6:30 Uhr auf ausgewählten Linien* mit einzelnen Verstärkerfahrten. Aufbau des Taktverkehrs ab 6:30 Uhr, 30-Minuten-Takt von 6:30 Uhr bis 9:00 Uhr, 20-Minuten-Takt von 9:00 Uhr bis 1:00 Uhr.

* = Nähere Informationen zum Umfang der „ausgewählten Linien“ nennt auf Anfrage die KVV-Geschäftsstelle (gl-buero@kvv.karlsruhe.de; Tel.: +49(721)6107-5005; Karlsruher Verkehrsverbund GmbH (KVV), Postfach 1140, D-76001 Karlsruhe).

An gesetzlichen Feiertagen ist das Angebot wie an Sonntagen zu fahren.

Bus:

Mo. – Fr.: Nachtverkehr im Stundentakt zwischen 4:00 Uhr und 5:00 Uhr auf ausgewählten Linien*. Aufbau des Taktverkehrs ab 5:00 Uhr, in der Regel 20-Minuten-Takt ab 5:30 Uhr bis 20:00 Uhr, einzelne Linien bedarfsorientiert* auch im 30- oder 60-Minuten-Takt. Auf einzelnen Linien bedarfsorientiert* 10-Minuten-Takt zwischen 6:00 Uhr und 8:30 Uhr und zwischen 15:00 Uhr und 19:00 Uhr.

30-Minuten-Takt von 20:00 Uhr bis 1:00 Uhr, auf einzelnen Linien bedarfsorientiert* 60-Minuten-Takt.

Sa.: Nachtverkehr im Stundentakt zwischen 1:00 Uhr und 6:30 Uhr auf ausgewählten Linien* mit einzelnen Verstärkerfahrten. Aufbau des Taktverkehrs ab 6:30 Uhr, 30-Minuten-Takt von 6:30 Uhr bis 10:00 Uhr, 20-Minuten-Takt von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr, 30-Minuten-Takt von 18:00 Uhr bis 1:00 Uhr. Bedarfsorientiert* werden an Samstagen einzelne Linien nur im 60-Minuten-Takt bedient. Ebenso werden einzelne Linien, bzw. einzelne Zeitbereiche nicht bedient.

So.: Nachtverkehr im Stundentakt zwischen 1:00 Uhr und 6:30 Uhr auf ausgewählten Linien* mit einzelnen Verstärkerfahrten. Aufbau des Taktverkehrs ab 6:30 Uhr, 30-Minuten-Takt von 6:30 Uhr bis 9:00 Uhr, 20-Minuten-Takt von 9:00 Uhr bis 18:00 Uhr, 30-Minuten-Takt von 18:00 Uhr bis 1:00 Uhr. Bedarfsorientiert werden an Sonntagen einzelne Linien nur im 60-Minuten-Takt bedient. Ebenso werden einzelne Linien* bzw. einzelne Zeitbereiche nicht bedient.

* = Nähere Informationen zum Umfang der „ausgewählten Linien“ bzw. der „bedarfsorientierten“ einzelnen Linien nennt auf Anfrage die KVV-Geschäftsstelle (gl-buero@kvv.karlsruhe.de; Tel.: +49(721)6107-5005; Karlsruher Verkehrsverbund GmbH (KVV), Postfach 1140, D-76001 Karlsruhe).

An gesetzlichen Feiertagen ist das Angebot wie an Sonntagen zu fahren.

II.5.2 Taktfolgen

Die Taktfolgen unterscheiden sich nach Betriebszweig sowie Bedienungszeitraum und Erschließungsqualität. Es gelten die Anforderungen aus dem Nahverkehrsplan.

II.5.3 Umfang der Bedienung

In jedem Omnibus ist ein gekennzeichnete und den Vorschriften entsprechender Rollstuhlplatz vorzuhalten. Zudem hat jeder Omnibus geeignete Sitzplätze für mobilitätseingeschränkte Mitbürger/innen auszuweisen. In den Gelenkzügen ab Anschaffungsjahr 2016 ist im hinteren Teil zusätzlich ein Kinderwagenplatz bereitzustellen.

Die acht Omnibusse für den ÖPNV am Bulacher Loch müssen über gesonderte sachgerechte Fahrzeugmaße verfügen, die von den Standardmaßen (insbesondere von der Standardhöhe und -länge) handelsübliche Omnibusse erheblich abweichen. Regelmäßig ist zur routinemäßigen Beschaffung davon auszugehen, dass die dafür notwendigen Omnibusse deutlich teurer als ein Standardomnibus sind. Auch die Vorlaufzeit von der Auftragsvergabe bis zur Indienststellung ist wegen der Sonderanfertigung für eine Kleinstserie deutlich länger. Nähere Informationen zu den Anforderungen an die Fahrzeuge können bei dem VBK Geschäftsführungssekretariat (E-Mail-Adresse: gl-buero@kvv.karlsruhe.de)

buero@vbk.karlsruhe.de; Tel.: +49(721)6107-5005; Postadresse: VBK - Verkehrsbetriebe Karlsruhe GmbH, Tullastraße 71, D-76131 Karlsruhe) angefragt werden.

Das Durchschnittsalter der einzusetzenden Omnibusse soll 6 Jahre regelmäßig nicht überschreiten. Bei der Berechnung des Durchschnittsalters der Omnibusse werden die Fahrzeuge für den ÖPNV am Bulacher Loch nicht einbezogen, weil diese einer Sonderbeschaffung unterliegen. Nichtsdestoweniger sind die Omnibusse für den ÖPNV am Bulacher Loch so zu erneuern, dass ein nahtloser Austausch bei Erreichung der Verschleißgrenze erfolgt.

Der Umfang der Bedienung wird nachfolgend beschrieben:

Besonderheiten sind bei den Linien S1/S11, S2, S4, S5, S7, S8 und S51/S52 zu beachten, die sowohl im Stadtgebiet Karlsruhe als auch in Bereichen benachbarter Aufgabenträger verkehren. Alle Linien außer die Linie S2 verkehren außerhalb der Stadt Karlsruhe auf Eisenbahnstrecken. Die Linie S2 wird durchgehend nach BOStrab betrieben. Zur Sicherstellung des ÖPNV-Angebots gemäß „Karlsruher Modell“, dessen wichtigstes Qualitätsmerkmal die Gewährung umsteigefreie Verbindungen vom Stadtzentrum Karlsruhes weit in die Region ist, sind mit dem Erbringer der Leistungen im Eisenbahnbereich bzw. in den benachbarten Gebietskörperschaften Abstimmungen in der Form zu treffen, dass die Leistungen auch weiterhin möglichst durchgehend erbracht werden. Diesen Besonderheiten hat der Betreiber Rechnung zu tragen.

II.5.3.1 Genehmigung für die Linien

Der Betreiber ist verpflichtet, im Rahmen der Laufzeit des öffentlichen Dienstleistungsauftrags die jeweils zugrundeliegenden Liniengenehmigungen entsprechend zu beantragen (Neubeantragung, Verlängerung, Veränderung).

II.5.3.2 Straßenbahnverkehr

Die Zugbildung (Einsatz von Lang- oder Kurzzug) ist in Abhängigkeit von der Nachfrage festzulegen und darf im Stadtgebiet nicht mehr als zwei Straßenbahnen oder ZweiSystembahnen umfassen. Die maximale Zuglänge darf gemäß § 55 (2) BOStrab 75 m nicht übersteigen. Ein Teil der Haltestellen sind jedoch nur geeignet, maximal 40 m bzw. maximal 60 m lange Züge aufzunehmen. Auskünfte zu diesen Haltestellen erteilt das VBK Geschäftsführungssekretariat (E-Mail-Adresse: glbuero@vbk.karlsruhe.de; Tel.: +49(721)6107-5005; Postadresse: VBK - Verkehrsbetriebe Karlsruhe GmbH, Tullastraße 71, D-76131 Karlsruhe).

In Karlsruhe verkehren folgende Straßenbahnen als Teil des sog. „Karlsruher Modells“, die auch künftig zu bedienen sind. Folgende Verbindungen sind mit den Straßenbahnen zu bedienen:

Liniennummer	Linienweg¹	Linienlänge in km	Anzahl der Haltestellen²	Anzahl Fahrten Montag – Freitag	Anzahl Fahrten Samstag	Anzahl Fahrten Sonntag	Anzahl Fahrten Betriebs-km/Jahr (gerundet)
1	Durlach -	10,621	22	206 ³	162	105	705.638

¹ Und zurück.

² Pro Richtung.

	Heide						
2	Wolfartsweier Nord – Knielingen Nord	19,308	43	206	162	105	1.282.785
3	Rintheim - Rappewörth	15,425	33	206 ⁴	162	105	1.
4	Waldstadt - Oberreut	13,627	31	206	162	105	905.351
5	Rheinhafen – Karlsruhe Durlach Bf	10,220	23	206	162	105	678.996
8	Durlach - Wolfartsweier	4,121	11	4	0	0	4.121
NL1	Durlach - Marktplatz	5,753	12	2	14	16	12.864
NL2	Tivoli - Marktplatz	5,332	10	2	14	16	11.922

Ab Dezember 2020 wird die Schienenneubaustrecke Knielingen Nord voraussichtlich eröffnet, das bedeutet die Verlängerung der Linie 2 bis Knielingen Nord. Der Betreiber hat die Weiterführung nach der Fertigstellung zu bedienen. Dies gilt gleichermaßen für alle in der Planung befindlichen Strecken (vgl. unter II.1 „Leistungsumfang“ und unter Ziff. V.).

II.5.3.3 ZweiSystem-Bahn-Verkehr

Die Zugbildung (Einsatz von Lang- oder Kurzzug) ist in Abhängigkeit von der Nachfrage festzulegen und darf im Stadtgebiet nicht mehr als zwei Straßenbahnen oder ZweiSystembahnen umfassen. Die maximale Zuglänge darf gemäß § 55 (2) BOStrab 75 m nicht übersteigen.

Teile der Straßenbahnverkehre werden in Karlsruhe als Besonderheit des sog „Karlsruher Modells“ durch die Einbindung von ZweiSystembahn-Verkehren bedient. Das sind folgende Linien, die auch künftig wie nachfolgend beschrieben entweder als ZweiSystem-Verkehre oder als Gleichstrom-Linie zu bedienen sind:

Liniennummer	Linienweg	Linienlänge in km	Anzahl der Haltestellen	Anzahl Fahrten Montag - Freitag	Anzahl Fahrten Samstag	Anzahl Fahrten Sonntag	Anzahl Fahrten Betriebs-km/a ge.
S1/S11 (Gleichstrom, EBO/BOStrab)	Karlsruhe Albtalbahnhof – Karlsruhe	7,902	16	270 ^{5 6 7}	187 ⁵	124 ⁵	670.800

³ 80 Fahrten bzw. ca. 39% im Zugverband.

⁴ 28 Fahrten bzw. ca. 13,8% im Zugverband.

⁵ Inklusive Nightliner.

⁶ Inklusive Eilzugfahrten.

⁷ ca. 70% im Zugverband.

	Haus Betlehem						
S2 (Gleichstrom, nur BOStrab)	Reitschul- schlag – Karlsruhe Nuss- baumweg	13,418	26	220 ^{5 6 8}	178 ⁵	118 ⁵	960.567
S4 (ZweiSystem, EBO/BOStrab)	Karlsruhe Durlach Bf. – (- Karlsruhe Markt- platz -) - Karlsruhe Albtal- bahnhof	6,863 ⁹	14	113 ^{6 10}	106 ¹¹	102 ¹²	275.734
S5 (ZweiSystem, EBO/BOStrab)	Karlsruhe Durlach Bf. – (- Karlsruhe Markt- platz -) - Karlsruhe Rhein- bergstr.	10,606 ^{13 14}	22	235 ^{15 16}	207 ¹⁷	151 ¹⁸	837.269
S7/S8 (ZweiSystem, EBO/BOStrab)	Tul- lastr. Karls- ruhe - Albtal- bahnhof	4,863	12	76 ¹⁹	64 ²⁰	62 ²¹	127.507
S51 (ZweiSystem, EBO/BOStrab)	Karlsruhe Albtal- bahnhof – (- Karlsruhe Markt- platz -) - Karlsruhe	8,903 ²²	22	19 ^{23 24}	22	0	52.670

⁸ 120 Fahrten im Zugverband.

⁹ Bis Grötzingen Oberaustraße.

¹⁰ ca. 70% im Zugverband.

¹¹ ca. 40% im Zugverband.

¹² ca. 20% im Zugverband.

¹³ Bis Grötzingen Krappmühlenweg.

¹⁴ Bis Karlsruhe Maxau.

¹⁵ Inklusive Eilzugfahrten.

¹⁶ ca.70 % im Zugverband.

¹⁷ ca.30 % im Zugverband.

¹⁸ ca.20 % im Zugverband.

¹⁹ ca.70 % im Zugverband.

²⁰ ca.70 % im Zugverband.

²¹ ca.70 % im Zugverband.

²² Bis Karlsruhe Maxau.

²³ Inklusive Eilzugfahrten.

²⁴ ca. 65% im Zugverband.

	Rhein- bergstr.						
S52 (ZweiSystem, EBO/BOStrab)	Albtal- bahnhof – Karlsruhe Markt- platz	2,245 ²⁵	7	25 ^{26 27}	36 ²⁸	44	24.971

Während der Vertragslaufzeit ist eine Einschleifung der Linie S31/32 zwischen Haltestelle Karlsruhe Durlach Bahnhof und Karlsruhe Hauptbahnhof in das Stadtverkehrsnetz möglich (vgl. unter Ziff. V.).

II.5.3.4 Busverkehr

Die Linien werden je nach Fahrgastaufkommen mit Standard- oder Gelenkbussen bedient. Auf der Linie 22 kommt ein Kleinbus zum Einsatz. Auf den Linien 47 und 73 werden Gelenkbusse eingesetzt.

Auf den Linien 50 und 51 können nur Busse mit einer maximalen Fahrzeughöhe von 2,7 m (Größe: Midibusse) eingesetzt werden. Auf allen anderen Linien werden Standardlinienbusse eingesetzt.

Die Buslinien ergänzen die Schienenverkehre in Karlsruhe; ihnen kommt eine Zubringer- und Flächenerschließungsfunktion zu. Die mit Bussen zu bedienenden Verbindungen werden nachfolgend aufgeführt:

Linien- nummer	Linienweg	Linien- länge in km	Anzahl der Hal- testellen	An- zahl Fahr- ten Mon- tag - Frei- tag	Anzahl Fahr- ten Sams- tag	Anzahl Fahr- ten Sonn- tag	Anzahl Fahrten Betriebs- km/Jahr (gerun- det) ²⁹
21	Grötzingen Nord – Durlach Turmb.	5,401	9	110	91	66	196.542
22	Grötzingen Rat- haus –Durlach Turmberg	5,334	16	54	34	0	81.440
23	Stupferich – Dur- lach Turmberg	9,232	12	102	70	35	289.377
24	Bergwald – Dur- lach Turmberg	6,530	17	119	100	88	264.426
26	Geigersberg – Dur- lach Turmberg	2,814	9	94	72	32	82.338
27	Palmbach – Dur-	11,315	18	8	0	0	22.630

²⁵ Bis Karlsruhe Maxau.

²⁶ Inklusive Eilzugfahrten.

²⁷ ca.60% im Zugverband.

²⁸ ca.20% im Zugverband.

²⁹ Berechnung der Betriebskilometer/Jahr nach Musterjahr mit 250 Werktagen, 52 Samstagen und 63 Sonn-/Feiertagen. Eine Unterscheidung in Schul- und Ferientage erfolgte nicht.

	lach Turmberg						
29	Turmberg Talstation – Durlach Turmberg	1,061	2	0	0	18	1.203
30	Durlacher Tor - Waldstadt	5,742	11	124	94	67	230.306
31	Durlach Bahnhof – Waldstadt Zentrum	9,688	19	104	0	0	251.888
32	Fächerbad – Hagsfeld	5,548	17	78	40	0	119.726
42	Durlach Bahnhof – Gottesauer Platz	5,037	11	84	0	0	105.777
44	Hbf – Bergwald	9,837	7	36	0	0	89.433
47	Hbf – Stupferich	14,117	16	133	93	70	599.116
50	Hbf - Oberreut	4,860	15	155	108	100	246.237
51	Albtalbahnhof - Oberreut	4,043	11	24	0	0	24.258
52	Albtalbahnhof - Dammerstock	2,869	8	86	80	70	86.271
55	Hbf – Kühler Krug	3,496	10	96	52	36	101.286
60	Heidenstücker-siedlung - Entenfang	4,330	13	63	0	0	68.198
62	Hbf - Entenfang	8,017	20	108	102	91	304.943
70	Heide - Entenfang	5,915	14	109	101	88	225.042
71	Heide - Neureut	6,700	13	52	18	0	93.371
72	Kirchfeld - Neureut	3,587	12	50	18	0	48.195
73	Kirchfeld - Europa-platz	6,643	16	113	93	66	247.412
74	August-Bebel-Str. – Rheinbergstr.	7,102	20	48	20	14	98.874
75	Bruchweg – Rheinbergstr.	2,016	6	46	18	12	26.595
107	Durlach Bahnhof - Ettlingen	11,070	14	46	22	8	145.548
NL3	Marktplatz – Rheinbergstr.	12,296	26	2	9	9	18.874
NL4	Marktplatz – Hagsfeld	9,558	17	2	9	9	14.672
NL5	Marktplatz – Ankerstr.	12,674	22	2	9	9	19.455
NL6	Durlach Turmberg - Stupferich	21,118	37	2	6	6	32.416

II.5.4 Veranstaltungs- und Sonderverkehre

Zu den Veranstaltungsverkehren zählen die Verkehre, die zusätzlich zum Regelangebot aufgrund einer höheren Nachfrage zum Einsatz kommen. Darunter fallen Verstärkerfahrten, Taktverdichtungen, Sonderverkehre zur Aufstockung des Regelangebots und der Einsatz von Fahrzeugen mit einer höheren Kapazität.

Bei Großveranstaltungen, die zu einem stark erhöhten Fahrgastaufkommen führen, entwickelt der Betreiber entsprechende Betriebs- und Einsatzkonzepte, die er selbst entsprechend realisiert, um die Anforderungen hinsichtlich des Angebotes, der Fahrzeugkapazitäten und der Pünktlichkeit bestmöglich einzuhalten.

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

- Messen, Großereignisse in der Stadt Karlsruhe,
- Advents- und Silvesterverkehre,
- Spiele des KSC, große Sportveranstaltungen,
- Großkonzerte, Festivals, Events, DAS FEST,
- Verkaufsoffene Sonntage.

Die Planung, Durchführung und ggf. erforderliche Beantragung von Fahrplangenehmigungen hat durch den Betreiber im Einvernehmen mit der Aufgabenträgerin zu erfolgen. Dazu gehört auch die Organisation und Durchführung von Schienenersatzverkehren (z.B. bei Faschingsveranstaltungen).

Der Betreiber hat sich an den mobilitätsorientierten Forschungsprojekten der Aufgabenträgerin entsprechend der Zuwendungsbescheide des Fördermittelgebers mit dem daraus resultierenden Sachmittel- und Personaleinsatz zu beteiligen. Auskünfte zu bestehenden Forschungsprojekten können bei dem VBK Geschäftsführungssekretariat angefragt werden (E-Mail-Adresse: glbuero@vbk.karlsruhe.de; Tel.: +49(721)6107-5005; Postadresse: VBK - Verkehrsbetriebe Karlsruhe GmbH, Tullastraße 71, D-76131 Karlsruhe).

Der Betreiber integriert Sonderfahrten z. B. für technische Kulturgüter der Aufgabenträgerin (historische Straßen- und Stadtbahnwagen) in die Betriebsorganisation.

Der Betreiber führt die gebotenen Tests und vorbereitenden Indienststellungsfahrten für neue Straßen- und ZweiSystembahnwagen durch.

II.5.5 Umsteigeknoten

Neben den dargestellten Anforderungen an zu gewährleistende Umsteigebeziehungen sind bestehende und sachgerechte Umsteigerelationen an den sogenannten maßgeblichen Verknüpfungspunkten sicherzustellen. Die maßgeblichen Verknüpfungspunkte zeichnen sich durch ihre verkehrliche Bedeutung, insbesondere durch die Verknüpfung mehrerer Linien und/oder Verkehrsmittel sowie für den barrierefreien Zugang aus.

Maßgebliche Verknüpfungspunkte sind: Hauptbahnhof, Marktplatz, Europaplatz, Kronenplatz und Tullastraße.

III. Anforderungen an Standards

III.1. Anforderungen an die Leistungen

Für die von dem beabsichtigten Dienstleistungsauftrag erfassten Verkehrsleistungen gelten qualitative Vorgaben, die auf Basis des aktuell gültigen Nahverkehrsplans (Nahverkehrsplan 2006, Seite 22-32 mit Fortschreibung 2014 und Ergänzung 2018) festgelegt wurden.

Sobald die Durchführung eines Qualitätsmanagementsystems durch Gesetz vorgeschrieben ist, wird der Betreiber die Organisationsprozesse, die bisher an Qualitätsmanagementsysteme angelehnt sind, entsprechend anpassen.

Das Unternehmen hat auf der Grundlage nachfolgender Anforderungen marktrelevante Daten für die Planung, interne Leistungserstellung und Qualitätssicherung zu ermitteln und bereitzustellen. Der Aufgabenträgerin werden auf Anforderung Nachweise zur Erfüllung der vereinbarten Qualitätskriterien (Angebotsstandards und Qualitätsstandards) vorgelegt und kommentiert. Im Bedarfsfall werden geeignete Maßnahmen zur Verbesserung der Einhaltung der Qualitätsstandards vereinbart.

Der Betreiber wird dem Aufgabenträger zur Erstellung dessen mobilitätsbezogener Berichte und Veröffentlichungen die notwendigen Zuarbeiten liefern.

Der Betreiber wird sachgerecht mit dem Fahrgastbeirat und den Vertretungen der Behindertenverbände etc. kooperieren.

Der Betreiber wird in Abstimmung mit dem Aufgabenträger sachgerechte Fahrgasterhebungen, insbesondere auch zur Fortentwicklung des ÖPNV-Angebots durchführen.

Der Betreiber hat die Vertriebswege in der Zusammenarbeit mit dem KVV zu verbessern und zu optimieren.

Der Betreiber hat die Turmbergbahn nach den Vorgaben des Aufgabenträgers zu betreiben.

Der Betreiber hat die Schlossgartenbahn nach den Vorgaben des Aufgabenträgers zu betreiben.

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

- III. 2. Fahrzeuge
- III. 3. Fahrgastinformation
- III. 4. Haltestellen
- III. 5. Sauberkeit / Erscheinungsbild
- III. 6. Betrieb und Störungsmanagement
- III. 7. Fahrpersonal
- III. 8. Marketing und Vertrieb
- III. 9. Nachhaltigkeit
- III. 10. Betrieb und Unterhalt der Infrastruktur

III.2 Anforderungen an die Fahrzeuge

Alle im Fahrgastbetrieb eingesetzten Busse müssen durchgängig über Niederflureinstiege und über Kneeling-Funktion sowie Rampen nach VDV-Standard verfügen.

Die im reinen Straßenbahnverkehr sowie auf der Linie S1/S11 eingesetzten Fahrzeuge müssen über eine Fußbodeneinstiegshöhe verfügen, mit der an Bahnsteigen mit einer Einstiegshöhe von 34 cm über Schienenoberkante (SO) barrierefrei eingestiegen werden kann. Die im Straßenbahnverkehr eingesetzten elektrischen ZweiSystembahnfahrzeuge müssen über eine Fußbodeneinstiegshöhe verfügen, mit der an Bahnsteigen mit einer Höhe von 55 cm über SO barrierefrei ein- und ausgestiegen werden kann. Für rund 5 % der Verkehrsleistungen können bis einschließlich 2027 auch Schienenfahrzeuge mit einer Einstiegshöhe von über 55 cm bzw. Schienenfahrzeuge mit einem nicht vollständig barrierefreien Ein- und Ausstieg genutzt werden. Alle Fahrzeuge müssen über Mehrzweckbereiche für Rollstühle, Kinderwagen, Rollatoren, Fahrräder u. ä., Haltemöglichkeiten für stehende Fahrgäste sowie eine behindertengerechte Ausstattung gemäß entsprechender DIN-Normen, unter anderem mit ausgewiesenen und gekennzeichneten Sitzplätzen für mobilitätseingeschränkte Personen, verfügen.

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

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

Anforderungen an die Ausstattung der Fahrzeuge:

Die Fahrzeuge müssen folgende vertriebstechnischen Einrichtungen enthalten:

- (fahrerbedienter) Fahrscheindrucker im Bus,
- (kundenbedienter) Fahrausweisautomat in den Bahnen,
- Fahrausweisentwerter.

Diese vertriebstechnischen Verpflichtungen entfallen dann, wenn die vorausgesetzten Fahrausweise nicht mehr vertrieben werden. Wenn von Seiten des KVV neue Vertriebswege vorgegeben werden, sind die dafür erforderlichen Einrichtungen in den Fahrzeugen vorzuhalten.

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

- innen: Haltestellenanzeige (100 % der Busse und der reinen Straßenbahnfahrzeuge, 100 % der ZweiSystem-Fahrzeuge ab Baujahr 2010), automatische Haltestellenansage (sowie Lautsprecheranlage und Bordmikrofon für Sonder- bzw. Störfallinformationen), den von dem KVV vorgeschriebenen Liniennetzplan.
- außen: Fahrzeugfront (Fahrziel, KVV-Liniennummer), Einstiegsseite (Ziel/Fahrweg, KVV-Liniennummer), Heck (KVV-Liniennummer, bei Bahnen zusätzlich Fahrziel), einheitliches Signet des KVV.

Die Fahrzeuge müssen innen und außen an die jeweiligen KVV-Vorgaben angepasst sein.

Mit Werbung versehene Fahrzeuge können im Rahmen der Vorgaben des KVV eingesetzt werden. Auch der Inhalt der Werbung ist mit dem KVV abzustimmen. Die Werbemöglichkeit ist mit Blick auf das Anstandsgefühl aller billig und gerecht Denkenden und mit Rücksicht auf den Kern der Dienstleistung (Fahrgastbeförderung) auszuüben.

Neufahrzeuge sind mit einer klimatechnischen Einrichtung für Temperaturabsenkung, Entfeuchtung und Heizung des Fahrgastraumes und der Fahrerkabine auszustatten. Alle Fahrzeuge sind im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten mit Video-Überwachung auszurüsten.

Der Betreiber hat den Wünschen der Polizei hinsichtlich der Bereitstellung von Videodaten zur Beweisauswertung im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten stets zu entsprechen.

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

Die Fahrzeugflotte muss mit einem automatischen Fahrgastzählsystem ausgerüstet sein, welches den Anforderungen der Durchführungsrichtlinie für die Regelung zur Nutzung von Automatischen Fahrgastzählsystemen des KVV entspricht. Die aufbereiteten Fahrgastzähl-daten sind dem KVV auf Verlangen sachgerecht zur Verfügung zu stellen. Die Durchführungsrichtlinie „Regelung zur Nutzung von automatischen Fahrgastzählsystemen (AFZS) im KVV“ kann bei der Geschäftsstelle des KVV (E-Mail-Adresse: gl-buero@kvv.karlsruhe.de; Tel.: +49(721)6107-5005; Postadresse: Karlsruher Verkehrsverbund GmbH (KVV), Postfach 1140, D-76001 Karlsruhe) angefordert werden.

Die eingesetzten Fahrzeuge müssen mit der Infrastruktur kompatibel sein (vgl. die Infrastrukturvorgaben in Ziff. 10).

III.2.1 Straßenbahn

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

Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird den Betreiber verpflichten, erhebliche Investitionen in das rollende Material und die Schieneninfrastruktur vorzunehmen. Das umfasst insbesondere die Neubeschaffung von Schienenfahrzeugen.

III.2.1.1 Barrierefreiheit Straßenbahn

Die im Straßenbahnverkehr eingesetzten elektrischen ZweiSystembahn-Fahrzeuge müssen über eine Fußbodeneinstiegshöhe verfügen, mit der an Bahnsteigen mit einer Höhe von 55 cm über SO barrierefrei ein- und ausgestiegen werden kann. Die im reinen Straßenbahnverkehr eingesetzten Fahrzeuge müssen über eine Fußbodeneinstiegshöhe verfügen, mit der an Bahnsteigen mit einer Einstiegshöhe von 34 cm über Schienenoberkante (SO) barrierefrei eingestiegen werden kann.

III.2.1.2 Technische Ausstattung

Die eingesetzten Schienenfahrzeuge müssen die Bedingungen der BOStrab und der entsprechenden Normen und technischen Regeln sowie die Anforderungen der vorhandenen Infrastruktur erfüllen. Alle Straßenbahnfahrzeuge müssen über Einrichtungen zur Ansteuerung von Weichen- und Signalanlagen gemäß örtlicher Vorgaben (IMU91) verfügen. Alle Straßenbahnfahrzeuge müssen antriebs- und bremstechnisch den topographischen Anforderungen vor allem in Bezug auf Steigungs- und Gefällestrrecken entsprechen.

Alle Fahrzeuge sind in jedem Wagen im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten mit Kameras auszustatten, so dass eine nahezu vollständige Erfassung des Fahrgastinnenraums möglich ist, und die Videobilder sind 72 Betriebsstunden zu speichern.

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

III.2.2 Im Straßenbahnverkehr eingesetzte Zweisystemfahrzeuge

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

III.2.2.1 Barrierefreiheit ZweiSystem-Fahrzeuge

Die im Straßenbahnverkehr eingesetzten elektrischen ZweiSystembahnfahrzeuge müssen über eine Fußbodeneinstieghöhe verfügen, mit der an Bahnsteigen mit einer Höhe von 55 cm über SO barrierefrei ein- und ausgestiegen werden kann. Alle Fahrzeuge müssen über Mehrzweckbereiche für Rollstühle, Kindewagen, Rollatoren, Fahrräder u. ä., Haltemöglichkeiten für stehende Fahrgäste sowie eine behindertengerechte Ausstattung gemäß entsprechender DIN-Normen, unter anderem mit ausgewiesenen und gekennzeichneten Sitzplätzen für mobilitätseingeschränkte Personen, verfügen.

III.2.2.2 Technische Ausstattung

Die eingesetzten ZweiSystemfahrzeuge müssen auch die Bedingungen der BOStrab und der entsprechenden Normen und technischen Regeln sowie die Anforderungen der vorhandenen Infrastruktur, insbesondere auch die zusätzlichen Anforderungen, die aus dem Betrieb unter zwei verschiedenen Stromsystemen sowie den Vorgaben von EBO und BOStrab folgen, erfüllen.

Alle Fahrzeuge müssen über Einrichtungen zur Ansteuerung von Weichen- und Signalanlagen gem. örtlicher Vorgaben (IMU91) verfügen. Alle Fahrzeuge müssen antriebs- / und bremstechnisch den topographischen Anforderungen vor allem in Bezug auf Steigungs- und Gefällestrrecken entsprechen.

Alle Fahrzeuge sind in jedem Wagen im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten mit Kameras auszustatten, so dass eine nahezu vollständige Erfassung des Fahrgastinnenraums möglich ist, und die Videobilder sind 72 Betriebsstunden zu speichern.

Alle ZweiSystembahnfahrzeuge müssen über ein ITCS (Intermodal Transport Control System) und ein System zur Weichensteuerung verfügen sowie über ein Funksystem mit der Leitstelle verbunden sein. Dadurch werden die Bereiche Informations- und Kommunikationsfähigkeit zwischen Leitstelle und Fahrzeug (Liniennummer, aktueller Standort, Soll-Ist-Vergleich der Fahrt in Bezug auf

Standort und Zeit), Fahrgastinformation in Fahrzeugen und an Haltestellen (Ansagen, DFI, MFD), Anschlusssicherung sowie Statistik gesteuert und betrieben. Die Standortdaten sind dem KVV zur Verfügung zu stellen. Eine Kommunikation zwischen Leitstelle und Fahrer muss jederzeit gewährleistet sein.

III.2.3 Omnibus

Alle im Linienbusverkehr eingesetzten Fahrzeuge müssen die Anforderungen der Richtlinien EU 2001/85 und UN/ECE R107 erfüllen. Das durchschnittliche Alter der Fahrzeuge soll 6 Jahre und das maximale Alter von Fahrzeugen soll 12 Jahre und darf 14 Jahre nicht übersteigen. Die Instandhaltung gewährleistet das vereinbarte Qualitätsniveau und den sicheren und ordnungsgemäßen Betrieb gemäß BOKraft. Eine längere Nutzungsdauer der Fahrzeuge kann nach Abwägung wirtschaftlicher, betrieblicher oder kundenrelevanter Rahmenbedingungen mit der Aufgabenträgerin vereinbart werden.

III.2.3.1 Barrierefreiheit Omnibus

Es sind Niederflurfahrzeuge einzusetzen. Bei diesen Fahrzeugen muss die Höhe der Buseinstiegs-kante fahrzeugseitig, ggf. unter Verwendung von Kneeling gemäß der Richtlinien EU 2001/85 und UN/ECE R107 eingehalten werden.

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

III.2.3.2. Technische Ausstattung

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

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

- Die Busse entsprechen zum Zeitpunkt der Inbetriebnahme mindestens der Euro 5 Norm/EEV oder verfügen über einen vollelektrischen Antrieb.
- Die Busse sind mit einer Fahrgastraumklimatisierung ausgestattet.

Neufahrzeuge sind ab einem noch mit der Stadt Karlsruhe abzustimmenden Zeitpunkt als reine E-Fahrzeuge zu beschaffen. Die für den Betrieb erforderliche Ladeinfrastruktur und Werkstatt ist durch den Betreiber herzustellen. Für eine Übergangszeit kann der Aufgabenträger auch verlangen, dass gasbetriebene Omnibusse einzusetzen sind. Der Betreiber hat auch dazu die erforderliche Infrastruktur in Abstimmung mit der Aufgabenträgerin bereitzustellen.

Alle Fahrzeuge sind mit einem ITCS (Intermodal Transport Control System) auszustatten und mittels Funk mit der Leitstelle zu verbinden. Dadurch werden die Bereiche Informations- und Kommunikationsfähigkeit zwischen Leitstelle und Fahrzeug (Liniennummer, aktueller Standort, Soll-Ist-Vergleich der Fahrt in Bezug auf Standort und Zeit), Fahrgastinformation in Fahrzeugen und Haltestellen (Ansagen, DFI, MFD), Anschlusssicherung sowie Statistik gesteuert und betrieben. Die Standortdaten sind dem KVV zur Verfügung zu stellen. Eine Kommunikation zwischen Leitstelle und Fahrer muss jederzeit gewährleistet sein.

Alle Fahrzeuge sind im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten mit Kameras auszustatten, so dass eine nahezu vollständige Erfassung des Fahrgastinnerraums möglich ist und die Videobilder sind 72 Betriebsstunden zu speichern.

III.3 Anforderungen an die Fahrgastinformation

Die Fahrgastinformationen müssen die jeweils aktuell gültigen Vorgaben des KVV erfüllen. Dies gilt für die Information an und in Fahrzeugen ebenso wie für die Informationsausstattung an Haltestellen.

Im Fahrzeug werden die nächste Haltestelle und die wichtigen Umsteigebeziehungen angesagt, zudem wird über relevante Störungen informiert. Auf Umleitungsfahrzeuge wird gesondert (auch auf den Fahrgastinformationsanzeigern) hingewiesen.

Der Betreiber hat eine eigene Website vorzuhalten, auf der er mindestens u. a. über Betriebsänderungen, Betriebsstörungen, Veranstaltungsverkehre sowie das Verkehrsangebot und tarifliche Angebote allgemein informiert. Zur Gewährleistung der verbundinternen Konsistenz wird bei unternehmensübergreifenden Informationsbestandteilen auf aktuelle Inhalte der KVV-Website zurückgegriffen.

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

Der Betreiber betreibt ein Störfallinformationssystem, in dem u. a. über Betriebsänderungen, Betriebsstörungen und Veranstaltungsverkehre informiert wird, und stellt dem KVV diese Daten zur Verfügung. Das System muss in der Lage sein, gängige digitale Informationskanäle automatisch zu versorgen. Hierzu gehören insbesondere:

- Website,
- Monitore in den Fahrzeugen,
- Dynamische Fahrgastinformationssysteme an Haltestellen von Straßenbahn und Bus,
- Anzeiger an den Bahnsteigen,
- Elektroakustische Lautsprecher an Straßenbahnhaltestellen,
- Mitteilungen per E-Mail,
- Social Media-Kanäle (Facebook und Twitter),
- Automatischer Telefonansagedienst,
- Elektronische Fahrplanauskunft des KVV.

III.4 Anforderungen an die Haltestellen

Die üblichen Ausstattungsmerkmale von Haltestellen sind im Nahverkehrsplan (Nahverkehrsplan 2006, Seite 26 bis 29) nach Verkehrsmitteln differenziert definiert und einzuhalten. Die aktuelle Ausstattung an den Haltestellen ist mindestens beizubehalten.

An den Bus- und Straßenbahnhaltestellen ist der Betreiber für die akustische und visuelle Information der Fahrgäste zuständig. Dabei sind die Interessen der Anlieger angemessen zu berücksichtigen (z. B. Lärmschutz).

Fehlende oder unleserlich gewordene sowie zu aktualisierende Fahrplanaushänge sind schnellstmöglich zu ersetzen.

An den Straßenbahnhaltestellen und Bushaltestellen sind die dort vorhandenen DFI-Anzeiger in Echtzeit aktuell mit Informationen zu versorgen. Die Informationsvitrinen (Tarifpläne, Netzpläne, Fahrpläne, etc.) sind aktuell zu halten.

Die Sicherheit und der Service an den unterirdischen Haltestellen werden im erforderlichen Maße über Personal unterstützt, das für diese Bereiche gesondert geschult ist.

III.5 Anforderungen an die Sauberkeit / Erscheinungsbild

III.5.1 Fahrzeuge

Der Betreiber gewährleistet die Sauberkeit der Fahrzeuge innen wie außen. Dazu ist ein entsprechendes Reinigungskonzept zu erarbeiten. Die Sauberkeit des inneren Erscheinungsbildes der Fahrzeuge ist durch tägliches Reinigen und Zwischenreinigungen nach Bedarf (ggf. auch auf der Strecke während des Einsatzes) zu gewährleisten.

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

Inneres Erscheinungsbild: Das Fahrzeug ist sauber und ohne Schaden, wenn

- der Fußboden frei von groben Verschmutzungen (z. B. Dosen, Flaschen, Scherben, Lebensmittelresten, Papier, Kies, etc.) ist,
- die Wände, Scheiben und Deckenflächen frei von Verschmutzungen und Farbschmierereien sind,
- die Sitze frei von sichtbaren Mängeln (z. B. Beschädigungen, Schmutz, Schmierereien, etc.) sind,
- die Fenster unbeschädigt (nicht verkratzt) und sauber sind.

Äußeres Erscheinungsbild: Das Fahrzeug ist sauber und ohne Schaden, wenn

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

III.5.2 Haltestellen

Die Haltestellen einschließlich der ortsfesten Infrastruktur, soweit dafür nicht die Stadt Karlsruhe zuständig ist, sind vom Betreiber in einem ordentlichen und sauberen Zustand zu halten.

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

- Sitzmöglichkeiten sauber,
- Zuwege (soweit der Betreiber zuständig ist) sauber,
- Bahnsteige, Wände, Säulen und Gleisbereich sauber,
- Beleuchtung von Zugängen, Bahnsteigen, Aufzügen und Wartehallen ausreichend und richtlinienkonform sowie nicht beschädigt,
- Fahrtreppen und Aufzüge sauber und in Betrieb,
- Papierkörbe sauber und regelmäßig geleert,
- Hinweisschilder und Leitbeschilderung sauber und lesbar,
- Fahrgastinformation vorhanden, funktionsfähig und frei von Beschädigung sowie korrekt,
- Fahrpläne und Tarifinfo vorhanden und aktuell,
- DFI (Fahrgastinformationssystem – Straßenbahn/Bus) in Betrieb und richtige Information,
- Entwerter und Verkaufsautomaten in Betrieb, sauber (frei von sichtbaren Verschmutzungen und Schmierereien) sowie nicht beschädigt.

Durch regelmäßige Kontrollen ist sicherzustellen, dass die Haltestelleneinrichtungen benutzbar sind. Festgestellte Schäden oder sonstige Mängel sind zeitnah zu beheben bzw. zu melden. Beschädigungen sind zeitnah zu reparieren; sicherheitsrelevante Schäden oder verfassungsfeindliche Texte und Symbole sind unverzüglich nach der Entdeckung bzw. Meldung zu beseitigen. Farbschmierereien sind zeitnah zu entfernen.

III.5.3 Kundenzentrum

Am Standort in der Innenstadt ist ein repräsentatives, image- und markenförderndes Kundenzentrum vom Betreiber zu betreiben. Dabei sind die linien-/netznahe Präsenz, die Kundennähe und die Fahrgastströme zu berücksichtigen. Der Standort ist mit dem Aufgabenträger abzustimmen.

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

III.6 Betriebs- und Störungsmanagement

Die im Fahrplan ausgewiesenen Fahrten sind pünktlich durchzuführen. Pünktlichkeit wird bei Bus und Straßenbahn definiert als Abfahrt maximal 0,5 Minuten vor oder maximal 3 Minuten nach der laut Fahrplan vorgegebenen Abfahrtszeit.

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

Bei planbaren Baumaßnahmen und Veranstaltungen im Verkehrsgebiet werden in Abstimmung mit der Aufgabenträgerin und beteiligten Dritten angemessene Umleitungsmaßnahmen bzw. Ersatzverkehrskonzepte entwickelt und umgesetzt. Bei Bedarf ist zusätzliches Betriebspersonal zur Einsatzsteuerung und Fahrgastinformation einzusetzen. Die Kunden werden rechtzeitig und umfassend über entsprechende Änderungen des Fahrplanangebotes informiert. Baumaßnahmen, die Auswirkungen auf den fahrplanmäßigen Ablauf haben und länger als einen Betriebstag andauern, sind mit Fahrplan- und ITCS-Daten durchgängig zu versorgen.

Zur Betriebssteuerung und -überwachung des Straßenbahn- und Busbetriebs und zur Information der Fahrgäste muss der Betreiber eine integrierte Verkehrsleitstelle, von der aus sämtliche Maßnahmen zur Sicherstellung eines reibungslosen Betriebsablaufs gesteuert und überwacht werden, betreiben. Die Aufgabenträgerin hat Interesse daran, dass die neugebaute Leitstelle in der Gerwigstraße durch den Betreiber genutzt wird.

Die integrierte Verkehrsleitstelle muss insbesondere folgende Funktionen sicherstellen:

- Steuerung und Überwachung Bus- und Straßenbahnbetrieb,
- Securityleistungen,
- Fahrstromversorgung Straßenbahn und technische Störungsdisposition,
- Koordination und Einsatzleitung.

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

Der Betreiber fördert die Sicherheit in den Fahrzeugen durch Anlagen zur Videoüberwachung und einer bedarfsgerechten Präsenz von Servicepersonal des Betreibers bzw. von Personal eines Sicherheitsdienstes.

Bahnen sowie Bahnhöfe und Zwischengeschosse sind kameraüberwacht. Im Nachtverkehr halten Busfahrer, wenn möglich, auf Wunsch auch zwischen den Haltestellen an geeigneter Stelle. Ein unentgeltlicher Taxiruf ist ebenfalls zu gewährleisten.

Im Störfall informiert der Betreiber zeitnah die Fahrgäste über den Vorfall bzw., soweit bekannt und technisch möglich, über Grund und Dauer der Störung sowie alternative Fahrmöglichkeiten.

III.7 Anforderungen an das Fahrpersonal

Das vom Betreiber einzusetzende Fahrpersonal im Busbereich muss als Grundvoraussetzung über die Qualifikation nach Berufskraftfahrer-Qualifikations-Gesetz (BKrFQG) und über die Ausbildung nach der Fahrerlaubnisverordnung für die Führerschein-Klasse „D“ verfügen und in der Lage sein, den tarifgerechten Verkauf von Fahrausweisen durchzuführen.

Das Fahrpersonal muss über eine fachliche Grundqualifikation und Weiterbildung gemäß EU-Richtlinie 2003/59 verfügen. Das im Schienenbereich eingesetzte Fahrpersonal muss darüber hinaus über eine betriebsinterne Ausbildung nach § 12 BOStrab „Ausbildung und Prüfung der Fahrbediensteten“ verfügen. Für die Ausbildung der Triebfahrzeugführer soll neben der Ausbildung auf der Schiene ein Schienenfahrzeugsimulator benutzt werden.

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

Das gesamte Fahrpersonal hat sich durch Hilfsbereitschaft, Umsichtigkeit gegenüber Fahrgästen, freundliches, höfliches und respektvolles Auftreten auszuzeichnen, ist für den Kunden ansprechbar und geht in Eigeninitiative auf den Kunden zu (z. B. Begrüßung und Verabschiedung, Blickkontakt etc.).

Das Fahrpersonal muss in der Lage sein, sich anhand sicherer deutscher Sprachkenntnisse spontan, flüssig und verständlich auszudrücken, eine eindeutige betriebsinterne Kommunikation z. B. mit der Leitstelle zu gewährleisten und den Fahrgästen korrekt und verständlich Auskünfte zu Fahrplan, Tarif, Linienführung, Anschlussverbindungen, Beförderungsbedingungen und Umgebung (Ortskenntnisse) zu erteilen. Es ist hilfsbereit und zeigt situationsabhängiges, eigenverantwortliches Verhalten zum Nutzen der Kunden.

Durch regelmäßige Weiterbildungsmaßnahmen ist sicherzustellen, dass jeder Busfahrer folgende Anforderungen erfüllen kann:

a) Fahrzeugbedienung

- Kenntnis der Bedienelemente in den Fahrzeugen,
- Kenntnis über Funktion, Bedienung und Örtlichkeit von Sicherheitseinrichtungen,
- Kenntnis über Anzeigen im Display,

- Kenntnis über die Vorschriften zu den Lenk- & Ruhezeiten,
- b) Störungsmanagement
 - Einhaltung der gesetzlichen Unfallverhütungsvorschriften,
 - Richtiges Verhalten bei Unfällen,
 - Verhalten im Brandfall bzw. bei Rauchentwicklung am und im Fahrzeug,
 - Verhalten bei Gasunfällen bzw. Gasalarm im Betriebshof,
- c) Durchführung des Linien- und Sonderverkehrs (z.B. Großveranstaltungen)
 - Beherrschen aller eingesetzten Wagentypen,
 - Bedienen der installierten Bordinstrumente (FARM, Fahrscheindrucker, Funk),
 - Kenntnis über Linienverlauf und Haltestellen im Einsatzgebiet,
 - Kenntnis über Fahrzeiten und Anschlussbeziehungen,
 - Information von Fahrgästen (Haltestellenansage etc.),
 - Wirtschaftliches, umweltgerechtes und vorausschauendes Fahren,
 - Überwachen des Fahrgastwechsels,
 - Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften (StVO, SGB IX, UVV, BOKraft etc.),
 - Einhaltung der Dienstvorschriften (Dienstanweisungen),
 - Einhaltung der Vorgaben zur Durchführung des Linienverkehrs (KVV),
- d) Kundendienstliche Aufgaben
 - Information bei Störungen und Unregelmäßigkeiten,
 - Tarif- & Wegstreckenauskünfte,
 - Hilfe für und Unterstützung von mobilitätseingeschränkten Personen,
 - Respektvoller und höflicher Umgang mit Kunden, den Vertretern der Aufgabenträgerin und Kollegen,
 - Angepasste, angenehme Fahrweise,
 - Annahme von Beschwerden,
 - Konflikte erkennen und geeignete Maßnahmen treffen,
- e) Fahrscheinkontrollen
 - Sichtprüfung der vorgezeigten Fahrausweise,
 - Kontrolle von Funktion und Aufdruck von Entwertern,
 - Maßnahmen bei Beanstandung von Fahrausweisen einleiten,
- f) Fahrscheinverkäufe
 - Ausgabe der Fahrscheine,
 - Abwicklung des Barverkehrs,
 - Kenntnis über Gültigkeitsbedingungen der Fahrkarten (Raum/Zeit),
 - Verantwortung für Fahrgeldeinnahmen,
- g) Kommunikationen mit Leitstelle und Betriebsdienst
 - Beherrschen der Funkanlage (Funkdisziplin),
 - Durchführung von Anordnungen über Funk,
 - Informationsweitergabe über Besonderheiten,
 - Hilfeleistung über Funk (z. B. Rettungskräfte),
 - Umgang mit Extremwetterereignissen und fahrgastgefährdenden Sonderereignissen.

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

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

Das Fahrpersonal ist arbeitsrechtlich und arbeitsmedizinisch vom Betreiber zu betreuen.

III.8 Anforderungen an Marketing und Vertrieb

III.8.1 Kundenservice

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

Das zentrale Kundenzentrum muss von Montag bis Freitag von 09.00 Uhr bis 19.00 Uhr und samstags von 09.00 Uhr bis 17.00 Uhr geöffnet sein. Sonntags kann das Kundenzentrum geschlossen bleiben. In begründeten Fällen sind in Abstimmung mit der Aufgabenträgerin bei geändertem Nachfrageverhalten Abweichungen möglich.

Zum Leistungsportfolio des Kundenzentrums zählen:

- Verkauf des kompletten KVV-Fahrausweissortimentes,
- Mobilitätsberatung,
- Vertragskundengeschäft (Abonnements inklusive Firmenabonnements),
- Bearbeitung von Beanstandungsfällen (z. B. erhöhtes Beförderungsentgelt [EBE]),
- Reklamations- und Beschwerdeannahme,
- Ansprechstelle für Fundgegenstände an Haltestellen und in Bahnen sowie Bussen,
- Anlaufstelle für verlorene Gegenstände an Haltestellen und in Bahnen sowie Bussen.

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

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

III.8.2 Fahrgeldmanagement

Der Betreiber hat den Verkauf durch einen optimierten, strategischen Vertriebswegemix unter Berücksichtigung von wirtschaftlichen, regionalen und kundenorientierten Kriterien sicherzustellen. Der Betreiber hat dabei für alle Vertriebswege und -systeme die Infrastruktur, Wartung und Weiterentwicklung zu gewährleisten. Der Verkauf von Fahrkarten zu allen Städten und Gemeinden im KVV erfolgt in den Bussen über Fahrer und im Schienenverkehr über stationäre Fahrausweisautomaten an den Haltestellen und mobile Fahrausweisautomaten in den Bahnen. Digitale Vertriebskanäle sind zu unterstützen und auszubauen.

Ab Fahrplanwechsel Dezember 2021/2022 muss der Betreiber über alle Vertriebswege den Baden-Württemberg-Tarif verkaufen können.

Der Betreiber gewährleistet die jederzeitige Einhaltung des Fahrscheinverkaufs in den eigenen Betriebsmitteln und in den Fahrzeugen eingesetzter Mietbusunternehmer nach den oben genannten Standards. Darüber hinaus müssen ein manipulationssicherer Verkauf und eine revisionssichere Abrechnung aller Fahrgeldeinnahmen von den verwendeten Verkaufssystemen und dem Abrechnungssystem des Betreibers sichergestellt werden.

Zur Verbesserung der Zugänglichkeit zum multimodalen Verkehrsangebot ist die Entwicklung des elektronischen Ticketings zu unterstützen. In diesem Zusammenhang wirkt der Betreiber am Ausbau des Vertriebs mit.

Der Betreiber hat APP-Angebote zu fördern.

III.8.3 Einnahmensicherung

Fahrscheinprüfungen werden von dem Betreiber mit eigenem Kontrollpersonal durchgeführt. Jährlich müssen mindestens 1,5 % der Straßenbahn-, ZweiSystembahn- und 0,5% der Busfahrgäste geprüft werden. Über das Ergebnis der Prüfung zur Einnahmesicherung wird der KVV jährlich ein Bericht vorgelegt.

III.9 Anforderungen an die Nachhaltigkeit

Für den Fahrzeugeinsatz durch den Betreiber gilt, dass die Energie für den Antrieb der Fahrzeuge in hohem Maße die Ziele des Umwelt-, Klima- und Gesundheitsschutzes zu berücksichtigen hat.

Schienenfahrzeuge sind mit Öko-Strom zu betreiben. Die Qualität des Ökostroms ist mit dem Aufgabenträger abzustimmen.

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

III.10 Anforderungen an Betrieb und Unterhalt der Infrastruktur

Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird nach folgenden Maßgaben den Betreiber zum Betrieb und zur Instandhaltung der (ober- und unterirdischen) Straßenbahn-, Zweisystembahn- und Businfrastruktur verpflichten.

Bei der Durchführung der Instandhaltung und Instandsetzung hat die Beibehaltung des Fahrplans oberste Priorität; Umleitungen und Sperrungen sind also fahrgastorientiert zu minimieren.

Planbare Instandhaltung und Instandsetzung ist mit dem vom Aufgabenträger vorbestimmten zeitlichen Vorlauf mit demselben zu besprechen und auf das gesamte Baustellengeschehen der Stadt abzustimmen.

III.10.1 Straßenbahn

Die zum Betrieb erforderliche Infrastruktur ist im Eigentum der VBK und der KASIG (Tunnel Kaiserstraße und Straßenbahn in der Kriegsstraße). Der Betreiber wird mit den Eigentümern der Verkehrsinfrastruktur so kooperieren, dass im Ergebnis eine sachgerechte Instandhaltung und Instandsetzung der Straßenbahninfrastruktur erreicht wird.

Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird den internen Betreiber zum Betrieb und zur Instandhaltung der Straßenbahninfrastruktur verpflichten. Die Betriebspflicht ergibt sich aus der Straßenbahnunternehmergenehmigung (§ 9 Abs. 1 Nr. 1 PBefG).

Zur Infrastruktur der Straßenbahn gehören insbesondere folgende Anlagen bzw. Einrichtungen:

- Streckennetz der Straßenbahn einschließlich der Haltestellen und der bau-, maschinen- und elektrotechnischen Anlagen,
- die integrierte Verkehrsleitstelle und die abgesetzten Bedienplätze einschließlich der zugehörigen Technikräume,
- die Abstellanlagen,
- die Werkstätten zur Instandhaltung der Straßenbahnfahrzeuge,
- die Abstellanlagen,
- die Fahreraufenthaltsräume einschließlich zugehöriger Nebenräume und Sanitäranlagen.
- Haltestellen, Haltestellenbauwerke und sonstige Bahnbauwerke einschließlich aller Einrichtungen wie z. B. Wetterschutz oder Informationsvitrinen,
- Brücken, Rampen und Stützmauern,
- Bahnkörper (Oberbau und Unterbau) einschließlich Verkehrswege und Sicherheitsräume,
- Energieversorgungsanlagen einschließlich Notstromversorgung und Steuerungstechnik,
- Fahrleitungsanlagen und Rückleitungen,
- Beleuchtungsanlagen,
- Signalanlagen,
- Anlagen zur LSA-Beeinflussung,
- Weichensteuerungen,
- Bahnübergänge,
- Unterflurdrehmaschinen,
- Nachrichtentechnische Anlagen:
 - IT-Netzwerke,
 - ITCS (Betriebsleitsystem für Straßenbahn und Bus),
 - Video,
 - Funk,
 - Notruf,
 - Dynamische Fahrgastinformation (optisch und akustisch),
 - System für das Berichtswesen,
 - Telefonanlage,
- Brandschutz- und Brandmeldeanlagen,
- Räumlichkeiten für den Betriebsrat und Sozialräume für Betriebspersonal.
- Räume für die Dienstbekleidung und Nähwerkstatt.

Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird den internen Betreiber zum Betrieb der vorhandenen Betriebshöfe, Abstellanlagen und Werkstätten an den unterschiedlichen Standorten verpflichten.

Der Betreiber muss für die Nutzung der Tunnel (Kaiserstraße) und der Straßenbahninfrastruktur in der Kriegsstraße einen Pachtvertrag mit der Eigentümerin (KASIG) schließen. Soweit ein eigenwirtschaftlicher Antrag gestellt wird, muss der eigenwirtschaftliche Betreiber für die Nutzung der Infrastruktur für Straßenbahnen mit dem jeweiligen Eigentümer und/oder Betreiber der Infrastruktur eine Nutzungsvereinbarung bzw. Pachtvertrag abschließen und hat jeweils für die Infrastrukturnutzung ein marktübliches Entgelt zu entrichten. Die für den Betrieb der Straßenbahn erforderliche Infrastruktur ist im Eigentum der VBK bzw. der KASIG. Mit der VBK bzw. der KASIG ist folglich eine Nutzungsvereinbarung bzw. ein Pachtvertrag über die Infrastrukturnutzung abzuschließen. Informationen zu Nutzungsvereinbarungen und zu Nutzungsentgelten können bei den zuständigen Stellen erhalten werden. Für die Infrastruktur ergeben sich die folgenden Zuständigkeiten:

- Ansprechpartner bei VBK: Geschäftsleitungssekretariat der VBK (E-Mail-Adresse: glbuero@vbk.karlsruhe.de; Tel.: +49(721)6107-5005; Postadresse: VBK - Verkehrsbetriebe Karlsruhe GmbH, Tullastraße 71, D-76131 Karlsruhe).
- Ansprechstelle bei der KASIG: Geschäftsleitungssekretariat der KASIG (E-Mail-Adresse: stefanie.raupp@kasig.karlsruhe.de; Tel.: +49(721)133-5581; Postadresse: KASIG - Karlsruher Schieneninfrastruktur-Gesellschaft mbH, Kriegsstraße 100, D-76133 Karlsruhe).

Der Betreiber hat darüber hinaus mit der Aufgabenträgerin einen Vertrag über die Benutzung der öffentlichen Straßen der Stadt Karlsruhe abzuschließen. Die dem Straßenbahnbetrieb dienenden Anlagen befinden sich auf öffentlichen und tatsächlich-öffentlichen Straßen sowie auf im Eigentum der Stadt Karlsruhe befindlichen Grundstücken, die keine öffentlichen Verkehrswege sind. Hierzu hat der Betreiber mit der Aufgabenträgerin einen Konzessionsvertrag abzuschließen. Der aktuelle Konzessionsvertrag der VBK kann dort eingesehen werden (E-Mail-Adresse: gl-buero@vbk.karlsruhe.de; Tel.: +49(721)6107-5005; Postadresse: VBK - Verkehrsbetriebe Karlsruhe GmbH, Tullastraße 71, D-76131 Karlsruhe).

III.10.2 ZweiSystembahn

Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird den internen Betreiber zum Betrieb und zur Instandhaltung der ZweiSystembahn-Infrastruktur als Besonderheit des sog. „Karlsruher Modells“ im Stadtgebiet verpflichten. Zur Infrastruktur gehören insbesondere die Systemwechselstellen.

Im Falle einer eigenwirtschaftlichen Antragstellung muss der eigenwirtschaftliche Betreiber für die Nutzung der ZweiSystembahn-Infrastruktur dem jeweiligen Eigentümer und/oder Betreiber der Infrastruktur eine Nutzungsvereinbarung abschließen und hat jeweils für die Infrastrukturnutzung ein marktübliches Entgelt zu entrichten. Die für den Betrieb der ZweiSystembahn erforderliche Infrastruktur ist im Eigentum der VBK. Mit der VBK ist folglich eine Nutzungsvereinbarung über die Infrastrukturnutzung abzuschließen.

Informationen zu Nutzungsvereinbarungen und zu Nutzungsentgelten können bei den zuständigen Stellen (VBK) erhalten werden. Ansprechpartner bei VBK ist das Geschäftsleitungssekretariat der VBK (E-Mail-Adresse: gl-buero@vbk.karlsruhe.de; Tel.: +49(721)6107-5005; Postadresse: VBK - Verkehrsbetriebe Karlsruhe GmbH, Tullastraße 71, D-76131 Karlsruhe).

III.10.3 Omnibus

Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird den internen Betreiber verpflichten, die Infrastruktur zum Betrieb der Buslinien (Businfrastruktur) zu betreiben und instand zu halten.

Zur Businfrastruktur gehören insbesondere folgende Anlagen bzw. Einrichtungen:

- Einrichtungen der Haltestellen wie z. B. Wetterschutz oder Informationsvitрины,
- die integrierte Verkehrsleitstelle und die abgesetzten Bedienplätze,
- Technikräume für die Verkehrsleitstelle und die Bedienplätze,
- Schrankenanlagen,
- Anlagen zur LSA-Beeinflussung,
- die Abstellanlagen für die Busse,
- die Werkstätten zur Instandhaltung der Busse,
- Tankstellen (Diesel; zukünftig ggf. für Gas),
- Ladestationen für Elektrofahrzeuge,
- Nachrichtentechnische Anlagen:
 - IT-Netzwerke,
 - ITCS (Betriebsleitsystem für Straßenbahn und Bus),
 - Funk,
 - Notruf,
 - Dynamische Fahrgastinformation (optisch und akustisch),

- Sozialräume für Betriebspersonal.

Im Falle einer eigenwirtschaftlichen Antragstellung muss der eigenwirtschaftliche Betreiber für die Nutzung der Bus-Infrastruktur mit dem jeweiligen Eigentümer und/oder Betreiber der Infrastruktur eine Nutzungsvereinbarung abschließen und hat jeweils für die Infrastrukturnutzung ein marktübliches Entgelt zu entrichten. Die für den Betrieb der Busverkehre erforderliche Infrastruktur ist im Eigentum der VBK. Mit der VBK ist folglich eine Nutzungsvereinbarung über die Infrastrukturnutzung abzuschließen.

Informationen zu Nutzungsvereinbarungen und zu Nutzungsentgelten können bei den zuständigen Stellen erhalten werden. Ansprechpartner bei der VBK ist das Geschäftsführungssekretariat der VBK (E-Mail-Adresse: gl-buero@vbk.karlsruhe.de; Tel.: +49(721)6107-5005; Postadresse: VBK - Verkehrsbetriebe Karlsruhe GmbH, Tullastraße 71, D-76131 Karlsruhe).

III.11 Sozialstandards und Tariftreue

Der Betreiber hat die Anforderungen nach dem Landestariftreue- und Mindestlohngesetz Baden-Württemberg (LTMG) einzuhalten. Der Betreiber wird sich vor der Erteilung des Auftrags schriftlich verpflichten, seinen Beschäftigten bei der Ausführung der Leistung ein Entgelt zu zahlen, das insgesamt mindestens dem in Baden-Württemberg für diese Leistung in einem der einschlägigen und repräsentativen mit einer tariffähigen Gewerkschaft vereinbarten Tarifverträge vorgesehenen Entgelt nach den tarifvertraglich festgelegten Modalitäten, einschließlich der Aufwendungen für die Altersversorgung, entspricht.

Der Betreiber wird sich vor der Erteilung des Auftrags außerdem schriftlich verpflichten, während der Ausführung der Leistung eintretende tarifvertragliche Änderungen des Entgelts nachzuvollziehen. Der für Nahverkehrsbetriebe repräsentative Tarifvertrag im ÖPNV ist derzeit der „TVN-BW“.

Der Betreiber wird sich darüber hinaus vor der Auftragserteilung schriftlich verpflichten, seinen unter das Mindestlohngesetz (MiLoG) in der jeweils geltenden Fassung fallenden Beschäftigten bei der Ausführung der Leistung ein Entgelt zu zahlen, das mindestens den Vorgaben des Mindestlohngesetzes und der gemäß § 1 Abs. 2 Satz 2 MiLoG erlassenen Rechtsverordnung in ihrer jeweils geltenden Fassung entspricht. Das gilt nicht, wenn Tariftreue gefordert werden kann und die danach maßgebliche Regelung für die Beschäftigten günstiger ist. Das gilt ferner auch nicht für die Leistungserbringung durch Auszubildende und für die Vergabe von Aufträgen an anerkannte Werkstätten für behinderte Menschen und anerkannte Blindenwerkstätten (vgl. § 4 Sätze 2 und 3 LTMG).

Für den Fall der Ausführung vertraglich übernommener Leistungen durch Nachunternehmen hat sich der Betreiber zu verpflichten, die Erfüllung der Verpflichtungen nach den §§ 3 und 4 LTMG durch die Nachunternehmen sicherzustellen und der Stadt Karlsruhe Tariftreue- und Mindestentgelterklärungen der Nachunternehmen vorzulegen. Gleiches gilt, wenn der Betreiber oder ein beauftragtes Nachunternehmen zur Ausführung des Auftrags Arbeitskräfte eines Verleihunternehmens einsetzt. Das gilt entsprechend für alle weiteren Nachunternehmen und Verleihunternehmen der vom Betreiber eingeschalteten Nachunternehmen.

Soweit rechtlich zulässig, ist der Betreiber verpflichtet, die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die beim bisherigen Betreiber für die Erbringung dieser Verkehrsleistung beschäftigt waren, zu übernehmen und ihnen die Rechte zu gewähren, auf die sie Anspruch hätten, wenn ein Übergang nach § 613a BGB erfolgt wäre. Der bisherige Betreiber ist nach Aufforderung durch die Stadt Karlsruhe verpflichtet, alle hierzu erforderlichen Angaben zu machen.

Der Betreiber wird die Mitarbeiterkantine im bisherigen Standard weiterhin nachhaltig und gesundheitsfördernd betreiben.

Soweit rechtlich zulässig, ist der Betreiber verpflichtet, die Altersversorgung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des bisherigen Betreibers sicherzustellen.

Der Betreiber wird verpflichtet, das für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Fahrdienst bewährte Kriseninterventionsmanagement mindestens im gleichen Organisationsumfang wie bisher zu betreiben. Informationen über die Organisation des Kriseninterventionsmanagements können bei dem Geschäftsführungssekretariat der VBK erhalten werden (E-Mail-Adresse: gl-buero@vbk.karlsruhe.de; Tel.: +49(721)6107-5005; Postadresse: VBK - Verkehrsbetriebe Karlsruhe GmbH, Tullastraße 71, D-76131 Karlsruhe).

IV. Abschluss Kooperationsvertrag mit dem KVV

Der Betreiber muss einen Kooperationsvertrag mit dem KVV abschließen. Darin wird insbesondere die ausschließliche Beförderung der Fahrgäste zu den jeweils gültigen Tarif- und Beförderungsbestimmungen des KVV geregelt. Ein Musterkooperationsvertrag kann bei der KVV-Geschäftsstelle (E-Mail-Adresse: gl-buero@kvv.karlsruhe.de; Tel.: +49(721)6107-5005; Postadresse: Karlsruher Verkehrsverbund GmbH (KVV), Postfach 1140, D-76001 Karlsruhe) angefordert werden.

Der Betreiber übernimmt die Abrechnung und Koordination der durchgeführten Fahrausweisverkäufe, die Kontrolle aller Fahrgeldeinnahmen und die Meldung an den KVV. Für die Meldung der monatlichen Verkaufseinnahmen sind die im Kooperationsvertrag vereinbarten Regelungen mit einer im Vorfeld durchzuführenden Plausibilitäts- und Ordnungsmäßigkeitsprüfung einzuhalten.

Verkehrserhebungen der Verbundgesellschaft an Haltestellen und in den Fahrzeugen werden vom Betreiber sowie dessen Auftragsunternehmen unterstützt. Erhebungspersonal mit gültigem Zählerausweis wird dabei unentgeltlich befördert. Bei der Erhebungsplanung unterstützt das Unternehmen die Verbundgesellschaft bei Bedarf durch Offenlegung betrieblicher Daten und Besonderheiten.

Zur Gewährleistung einer widerspruchsfreien Kundenansprache arbeiten die Verkehrsunternehmen und der KVV im Bereich Öffentlichkeitsarbeit zusammen, soweit es auch in die Zuständigkeit des KVV fällt.

Diese Zusammenarbeit beinhaltet u. a.:

- gemeinsame Vermarktungs-Kampagnen von Verbundgesellschaft und Verkehrsunternehmen,
- die Auslage von Druckerzeugnissen der Verbundgesellschaft in Verkaufsstellen,
- der Aushang und die Auslage von Druckerzeugnissen der Verbundgesellschaft in Fahrzeugen,
- das Anbringen von Plakaten/Aufklebern der Verbundgesellschaft in Fahrzeugen,
- das Anbringen von Plakaten/Aufklebern der Verbundgesellschaft an Haltestellen,
- die Verlinkung und Betreuung von Webinhalten,
- gemeinsame Pressemitteilungen,
- ein koordiniertes Vorgehen bei lokalen Maßnahmen, wie z.B. bei Streckeneröffnungen oder einem veränderten Verkehrsangebot.

Verbundangelegenheiten sind mit dem KVV abzustimmen, soweit entsprechende Regelungen bestehen.

V. Änderungen während der Laufzeit

Der beabsichtigte öffentliche Dienstleistungsauftrag wird, um während der Laufzeit auf sich ändernde Rahmenbedingungen reagieren zu können, Regelungen beinhalten, wonach das Verkehrsangebot in Abhängigkeit vom Nahverkehrsplan, von sich verändernden Verkehrsbedürfnissen, von Kundenanforderungen, von strukturellen Rahmenbedingungen oder von ordnungspolitischen Vorgaben sowie zur Erreichung der Klimaziele anzupassen ist.

Änderungen können sich hinsichtlich des Inhalts sowie des Umfangs des Verkehrsangebots, der definierten Qualität und der sonstigen Bedienungsstandards ergeben und sich sowohl auf den Bestand und den Verlauf der Linien als auch hinsichtlich des Fahrplan- und Tarifangebots für diese Linien auswirken. Neben der Verlängerung bestehender oder der Einführung neuer Straßenbahn- und Buslinien sind diesbezüglich auch Taktverdichtungen auf vorhandenen Straßenbahn- und Buslinien möglich. In Abstimmung mit der Stadt Karlsruhe ist auch eine Reduzierung der Busverkehrsleistungen, welche vollumfänglich oder teilweise durch den Straßenbahnverkehr ersetzt werden, möglich.

Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird außerdem die Möglichkeit einräumen, abweichende technische Lösungen und Antriebstechniken zum Einsatz zu bringen, wenn diese mindestens die Anforderungen bzw. die sonstigen Bedienungsvorgaben erfüllen und diese im Einvernehmen mit der Aufgabenträgerin stehen.

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

- Ab Dezember 2020 wird die Schienenneubaustrecke Knielingen Nord eröffnet; das bedeutet die Verlängerung der Linie 2 bis Knielingen Nord.
- Es ist geplant, dass der Regelbetrieb des Stadtbahntunnels zum Dezember 2021 aufgenommen werden soll.
- Die Einstellung der Bus-Linie 10 mit Fertigstellung der Kombi-Lösung.
- Die Einstellung der Bus-Linie 76 mit Fertigstellung der Tram-Linie 2 nach Knielingen Nord.
- Stadtbahntunnel in der Kaiserstraße zwischen Gottesauer Platz und Mühlburger Tor sowie in der Karl-Friedrich-Straße und Ettlinger Straße zwischen Marktplatz und Augartenstraße.
- Schienenneubaustrecke in der Kriegsstraße zwischen Mendelssohnplatz und Karlstraße.
- Verlängerung der Tram-Linie 3 von Nordstadt Heide bis Kirchfeld Nord.
- Die Einschleifung der Linie S31/32 zwischen der Haltestelle Karlsruhe Durlach Bahnhof und dem Hauptbahnhof Karlsruhe in das Stadtverkehrsnetz.