

**Ergänzendes Dokument
zur Vorinformation für öffentliche Dienstleistungsaufträge
im Supplement zum Amtsblatt der Europäischen Union**

**Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags an die
Verkehrsbetrieb Greifswald GmbH über Leistungen im öffentli-
chen Personennahverkehr in der Universitäts- und Hansestadt
Greifswald**

Universitäts- und Hansestadt Greifswald
Stadtbauamt
Abteilung Stadtentwicklung/ untere Denkmalschutzbehörde
Markt 15
17489 Greifswald

1. Rechtliche Grundlagen

Die Universitäts- und Hansestadt Greifswald beabsichtigt als Aufgabenträger und zuständige örtliche Behörde gemäß Artikel 2 lit. b, c der Verordnung (EG) 1370/2007 i. V. m. § 3 Abs. 3, 4 ÖPNVG M-V eine Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrages (öDA) über die Erbringung der nachfolgend beschriebenen Verkehrsleistungen im ÖPNV als Gesamtleistung i. S. v. § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG mit Wirkung zum 1. Januar 2027 und einer Laufzeit von 10 Jahren an die Verkehrsbetrieb Greifswald GmbH.

In Einklang mit Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) 1370/2007 hat die Universitäts- und Hansestadt Greifswald eine Vorabbekanntmachung für den öffentlichen Dienstleistungsauftrag im EU-Amtsblatt veröffentlicht. Diese Vorabbekanntmachung löst gemäß § 12 Abs. 6 PBefG eine dreimonatige Frist für die Stellung etwaiger Anträge für einen eigenwirtschaftlichen Betrieb der Verkehrsleistung bei der zuständigen Genehmigungsbehörde aus. Eigenwirtschaftliche Anträge, welche die Anforderung der Vorabbekanntmachung (einschließlich dieses ergänzenden Dokuments) nicht erfüllen oder sich lediglich auf Teilleistungen beziehen oder nach Ablauf der Frist gem. § 12 Abs. 6 PBefG gestellt werden, sind gemäß § 13 Abs. 2 Nr. 3 lit. d), Abs. 2a Satz 2 PBefG grundsätzlich zu versagen.

Gemäß § 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG sollen mit der Vorabbekanntmachung die Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards angegeben werden, die mit dem beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag verbunden sein werden. Dazu dienen die Vorabbekanntmachung und dieses ergänzende Dokument. Im Falle einer Nichtfortsetzung des auslaufenden öDA ist sicherzustellen, dass die vorhandenen Fahrzeuge sowie Betriebshöfe und der Personalbestand vom zukünftigen Betreiber übernommen sowie finanziert werden.

2. Verkehrlicher Leistungsumfang

Die Linien der Verkehrsbetrieb Greifswald GmbH stellen betrieblich und wirtschaftlich ein zusammengehörendes Netz dar und werden dementsprechend gemäß § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG als Gesamtnetz vergeben. Die Vergabe beinhaltet ebenfalls Beförderungsleistungen nach § 44 PBefG als On-Demand-Verkehr.

Grundlage des beabsichtigten Dienstleistungsauftrags bildet das Fahrplanangebot der Verkehrsbetrieb Greifswald GmbH (siehe Anlagen). Das Liniennetz soll 11 Buslinien (s. u.) mit einer jährlichen Leistung von rd. 1.117.700 Fahrplankilometer (in 2027) umfassen (Stand: Dezember 2025).

Tabelle 1: Aufstellung zu beauftragender Linien gemäß § 42 PBefG

lfd. Nr.	Linie	Ausgangs- und Endpunkt der Linie	Linienlänge			
			2026	2028	2030	2032
1	10	ZOB – Galgenkampwiesen	3,0 km	3,8 km	3,8 km	3,8 km
2	11	ZOB – Bahnhof Süd	7,1 km	7,1 km	7,1 km	7,1 km
3	12	ZOB – Herrenhufen Süd	-	-	-	4,8 km
4	20	Ringbus ZOB – Schönwalde – ZOB (ZOB – Koithenagen Süd)	11,7 km	11,7 km	16,0 km	16,0 km
5	21	Ringbus ZOB – Schönwalde – ZOB	11,4 km	11,4 km	11,4 km	11,4 km
6	22	ZOB – Bahnhof Süd	12,1 km	12,1 km	12,1 km	12,1 km

7	30	(Schulzentrum –) ZOB – Elisenhain	16,1 km	17,4 km	17,4 km	17,4 km
8	31	ZOB – Wieck, Brücke	15,8 km	16,2 km	16,2 km	16,2 km
9	40	(Schulzentrum-) ZOB – Klostergruppe P+R	7,9 km	9,6 km	9,6 km	9,6 km
10	41	ZOB – Wieck, Brücke	7,6 km	7,6 km	7,6 km	7,6 km
11	42	ZOB – Klostergruppe P+R	9,0 km	9,0 km	9,0 km	9,0 km
12	50	ZOB – Friedrichshagen	18,9 km	18,9 km	18,9 km	18,9 km

Der Leistungsaufwuchs in der Laufzeit des geplanten öDA basiert auf den Anforderungen des Nahverkehrsplans (Anlage 1).

Die geplanten Fahrpläne sowie die Liniennetzpläne wurden unter Anlage 2 und 3 diesem Dokument beigefügt.

Ein On-Demand-Service ergänzt den ÖPNV als Zubringer und Abbringer in einem nachfrageorientierten Umfang. Dieser fährt aus einem der jeweiligen Tagesgebiete zu einem Verknüpfungspunkt oder umgekehrt. Von dort ist dann der Umstieg zum ÖPNV möglich. Er ist ohne festen Fahrplan oder fixe Fahrtroute tagsüber in den Stadtteilen Friedrichshagen, Wieck/Ladebow, Stadtrandsiedlung, Groß Schönwalde und zeitlich befristet auch im Ostseeviertel Parkseite zu bestimmten Verknüpfungspunkten unterwegs (Anlage 4).

Bedienzeiten:

Mo – Do: 6 – 24 Uhr / Fr: 6 – 2: Uhr / Sa: 7 – 2 Uhr /
Sonntag sowie vor und an Feiertagen 9 – 24 Uhr

3. Qualitative Anforderungen an die Betriebsleistungen

Auf Grundlage des jeweils geltenden Nahverkehrsplanes (NVP) führt der Betreiber unter Berücksichtigung der dort definierten Standards eigenverantwortlich die beauftragten Leistungen durch.

Dabei erfüllt er die folgenden Mindestvoraussetzungen an die Leistungserbringung:

3.1. Betriebsleistung

Das betriebliche Leistungsvolumen ergibt sich aus der Umsetzung des jeweils geltenden Nahverkehrsplanes und stellt sich wie folgt dar:

Fahrplankilometer in 2027 1.117.700 km
Fahrplankilometer ab 2028 1.170.300 km
Fahrplankilometer ab 2030 1.211.000 km

3.2. Tarif/Beförderungsentgelte

Der Betreiber hat bei der Erbringung der öffentlichen Personenverkehrsdienste auf allen Linien die gültigen Tarifbestimmungen, Beförderungsbedingungen und Fahrpreise anzuwenden und weiterzuentwickeln. Der aktuelle Tarif wurde diesem Dokument unter Anlage 5 beigefügt.

3.3. Fahrzeuge und Fahrzeugqualität

Die Ausstattung und Ausrüstung der Fahrzeuge stellen wichtige Merkmale für die Beförderungsqualität dar, da hier sowohl eine direkte Schnittstelle zum Kunden besteht, als auch durch Investitionsentscheidungen der Unternehmen in diesem Bereich langfristige Festlegungen zum Qualitätsniveau getroffen werden.

Grundsätzlich haben alle eingesetzten Fahrzeuge im ÖPNV den anerkannten Regeln der Technik und bei Neubeschaffung dem Stand der Technik, den geltenden nationalen und internationalen Normen (DIN/ISO, EN, StVZO), den Anforderungen nach BO-Kraft sowie den hierzu erlassenen Richtlinien zu entsprechen. Einzusetzen sind saubere, moderne, ansprechende und komfortable Fahrzeuge.

Es gelten ferner die folgenden technischen und qualitativen Anforderungen:

- Einhaltung der aktuellen EURO-Normen und Emissionsgrenzwerte sowie Beschaffungsquoten im Sinne der Richtlinie (EU) 2019/1161 (Clean Vehicles Directive) und des Gesetzes über die Beschaffung sauberer Straßenfahrzeuge (Saubere Fahrzeuge-Beschaffungs-Gesetz - SaubFahrzeugBeschG) sowie nachfolgender gesetzlicher Forderungen.
- Das Durchschnittsalter der Busflotte ist auf 5 Jahre begrenzt. Innerhalb der Laufzeit der Beauftragung darf dieser Durchschnittswert in bis zu drei Kalenderjahren jeweils um zwei Jahre überschritten werden.
- Alle Fahrzeuge müssen niederflurig sein und über eine Kneelingfunktion mit einer manuellen Rampe an Tür 2 verfügen.
- Mind. zwei doppelflügelige Türen (mind. 1.200 mm) im Standardbus bzw. mind. drei doppelflügelige Türen (mind. 1.200 mm) im Gelenkbus für einen schnellen Fahrgastwechsel
- Klimaanlage am Fahrerarbeitsplatz und im Fahrgastraum.
- Vertriebstechnik (Elektronischer Fahrscheindrucker, der den Verkauf von Fahrscheinen auch mit bargeldloser Bezahlung ermöglicht).
- Neu beschaffte Busse müssen mind. über einen zusätzlichen Validator zur Ticketkontrolle im Bereich der Sondernutzungsfläche verfügen.
- Bordrechner inkl. Kassenfunktion und der Möglichkeit der Lichtsignalanlagenbeeinflussung.
- Rechnergestütztes Betriebsleitsystem (ITCS = Intermodal Transport Control System) mit Echtzeitdaten und entsprechender Auswertungsmöglichkeiten inklusive Bereitstellung der Daten an gängige Datendrehscheiben.
- Alle Fahrzeuge müssen über eine Anlage zur Videoüberwachung mit Aufzeichnungsfunktion verfügen.
- Automatische-Fahrgast-Zähl-Systeme (AFZS) in allen Fahrzeugen, Bereitstellung von Echtzeitdaten der Fahrzeugbelegung an die Datendrehscheiben.
- Darstellung der Liniennummer und Fahrtziel per Matrix/ Fahrtzielanzeige (von außen erkennbar)
- Dynamische TFT-Fahrgastinformationen und dynamische Haltestellenanzeige inkl. Anzeige des Linienverlaufs (mind. der nächsten 5 Haltestellen).
- Liniennetzplan im Fahrzeug
- Kommunikationsmöglichkeit über Betriebsfunk, Bordrechner oder Handy mit der Leitstelle
- Alle Fahrzeuge müssen mit einer Sondernutzungsfläche ausgestattet sein, die die Mithnahme von Rollstühlen, Rollatoren und zertifizierten E-Scootern sowie Kinderwagen ermöglicht. Die Mithnahme von Fahrrädern im Linienverkehr ist ausgeschlossen. Beim

Einsatz von Kleinbussen muss die Beförderung von Personen mit Rollstuhl, Rollator oder Kinderwagen ermöglicht werden.

- Werbung an Fahrzeugen muss im Einklang mit den Richtlinien des Deutschen Werberates erfolgen.

Für den On-Demand-Verkehr gelten folgende ergänzenden Anforderungen:

- Alle Fahrzeuge müssen die Beförderung von Personen mit Rollstuhl, Rollator oder Kinderwagen ermöglichen.
- Die Mitnahme von Fahrrädern ist im fahrplanungebundenen On-Demand-Verkehr zu gewährleisten.

Fahrzeugreinigung

Die Fahrzeuge müssen sich in einem sauberen Zustand befinden. Je nach Witterung und Verschmutzungsgrad sind die Fahrzeuge regelmäßig innen und außen zu reinigen. Grundreinigungen des gesamten Innenraums sind mindestens einmal jährlich durchzuführen. Schäden durch Vandalismus sind unverzüglich umgehend zu beseitigen.

3.4. Planung und Organisation

Der Betreiber führt in Abstimmung mit der Universitäts- und Hansestadt Greifswald und unter Beachtung der sich aus dem jeweils geltenden Nahverkehrsplan (NVP) ergebenden Bestimmungen die Planung und Organisation der Leistungserbringung durch. Er beantragt erforderliche Linienverkehrsgenehmigungen nach dem PBefG und erarbeitet und veröffentlicht Fahrpläne in analoger und digitaler Fassung.

Das Verkehrsunternehmen ermöglicht eine laufende Überprüfung und Monitoring des Verkehrsangebots durch die Universitäts- und Hansestadt Greifswald, indem es dieser jederzeit im Rahmen des Zumutbaren Zugriff auf seine Daten gewährt. Die Zusammenarbeit zwischen der Universitäts- und Hansestadt Greifswald und dem Inhaber der Liniengenehmigungen wird im Einzelnen in einer Vereinbarung geregelt, die insbesondere auch Berichts- und Kontrollverpflichtungen beinhaltet. Diese Vereinbarung wird als Anlage Bestandteil der Genehmigungsbescheide bei eigenwirtschaftlichen Verkehren.

Die jährliche Anpassung der Leistung (in Bezug auf die Fahrplankilometer oder in Bezug auf weitere Leistungen) ist in Abstimmung mit der Universitäts- und Hansestadt Greifswald möglich – allerdings begrenzt auf +/- 15 % des Auftragswerts der initial erbrachten Verkehrsleistungen (in 2027).

Das Verkehrsunternehmen betreibt eine mindestens von montags bis freitags zwischen 6-18 Uhr besetzte Leitstelle, die ständig über die Betriebsabläufe im Stadtverkehr informiert ist (RBL). Außerhalb dieser Zeiten ist ein Rufbereitschaftsdienst sicherzustellen. Die Leitstelle überwacht die Betriebsabläufe am ZOB und gibt Hilfestellung bei Störungen. Der Rufbereitschaftsdienst hat die Dispatchingfunktion für den ÖPNV bei Störungen des Verkehrssystems innen und in der Kommunikation nach außen (Polizei/Feuerwehr, Rettungsdienst) zu erfüllen.

Das Verkehrsunternehmen stellt Flächen zur Bewirtschaftung einer Mobilitätszentrale in der räumlichen Nähe des ZOB zur Verfügung; dies ist jedoch keine Vorgabe, die zum Maßstab für eigenwirtschaftliche Genehmigungsanträge gemacht wird.

3.5. Anforderungen an das Fahrpersonal

Das eingesetzte Fahrpersonal ist verpflichtet, die vom Verkehrsunternehmen zur Verfügung zu stellende einheitliche Dienstkleidung während des Fahrdienstes zu tragen. Die Bekleidung des Fahrpersonals muss sauber und gepflegt sein.

Die nachfolgenden Kriterien gelten sowohl für das Personal in den Servicecentern als auch für das Fahr- und Kontrollpersonal in den Fahrzeugen.

Insbesondere folgende Anforderungen an die Kompetenzen werden erwartet:

- Fachliche Kompetenz, d.h. Vorschriftenkenntnisse, Orts-, Netz- und Streckenkenntnisse sowie Kenntnisse über Tarif und Fahrkartensortiment
- Schulung im Umgang mit der Bordtechnik
- Der Fahrer muss in der Lage sein, Fahrplan-, Fahrschein- und Sonderauskünfte verständlich in deutscher Sprache zu erteilen. Dazu sind Kenntnisse der deutschen Sprache gemäß Anforderungen der Sprachprüfung der Stufe B1 des gemeinsamen europäischen Referenzrahmens für Sprachen erforderlich
- 20 % der Fahrer müssen die wesentlichen Auskünfte außerdem auch in englischer Sprache geben können.
- Dienstleistungsorientiertes Verhalten (allgemeine Anforderungen, Gesprächsverhalten, Fahrverhalten, Verhalten gegenüber mobilitätseingeschränkten Fahrgästen, Kompetenzen im Bereich Stress- und Konfliktbewältigung).

Diese Verpflichtungen gelten auch für vom Auftragnehmer eingesetzte Subunternehmer.

Die Universitäts- und Hansestadt Greifswald wird den Verkehr aufgrund ihrer gesetzlichen Verpflichtung aus § 9 VgG M-V nur an ein Verkehrsunternehmen vergeben, das seine Beschäftigten mindestens nach dem jeweils geltenden Tarifvertrag Nahverkehr (Spartentarifvertrag für den ÖPNV M-V [TV-N MV]) für das öffentliche Omnibusgewerbe entlohnt und seine eventuellen Nachunternehmer in gleicher Weise verpflichtet.

3.6. Fahrgastinformationen

Die rechtzeitige bedarfsgerechte Information sowohl von potenziellen Nutzern als auch von regelmäßigen ÖPNV-Kunden ist wichtig. Dieses beinhaltet die ansprechende, leicht verständliche und übersichtliche Information der Fahrgäste an Haltestellen, in Fahrzeugen, über Apps und die Homepage, in gedruckter Form und über die Medien über folgende Inhalte: Tarife, Beförderungsbedingungen, Servicenummer mit Ansprechpartner, Fahrpläne, Liniennetzplan. Dabei sind folgende Punkte zu beachten.

Fahrplankommunikation

- Das Verkehrsunternehmen bietet einheitlich gestaltete und zeitgemäße Fahrplaninformationen. Anschlüsse bzw. Übergangsmöglichkeiten zu anderen Linien oder dem SPNV können dargestellt werden.
- Das Verkehrsunternehmen stellt Linienvahrpläne inkl. Linienverlauf im PDF-Format sowie Liniennetzpläne über eine Webseite im Internet zur Verfügung. Darüber hinaus ist durch das Verkehrsunternehmen eine Verbindungssuche anzubieten.
- Das Verkehrsunternehmen sorgt durch Weitergabe seiner Soll-Fahrplandaten und Echtzeit-Fahrplandaten (mobile Fahrplaninformationen) an Datendrehscheiben dafür, dass z.B. über eine eigene App oder fremde Apps, wie z.B. „DB Navigator“ bzw. durch die VMV

Fahrplanauskunft und ihrer dazugehörigen App „MV fährt gut“ verfügbar gemacht werden können.

- Die Soll-Fahrplandaten und Echtzeit-Fahrplandatensind ebenfalls im gtfs-Format für Kartendienstanbieter wie Google-Maps bereitzustellen.
- Das Verkehrsunternehmen hat ein digitales Fahrgastinformationssystem (DFI) vorzuhalten. Das DFI muss Soll-Fahrplandaten und Echtzeit-Fahrplandaten aus dem ITCS versorgt werden.
- Weiterhin sind Fahrplanauskünfte durch das Verkehrsunternehmen telefonisch (während der Öffnungszeiten der Mobilitätszentrale) zu gewährleisten.

Information im Störungsfall

- Das Verkehrsunternehmen übermittelt Informationen zu Störungen über Fahrplanaushänge, internetbasiert (z.B. auf der eigenen Homepage, Social Media, Printmedien, Rundfunkmedien) sowie über die DFI-Anlage, sofern es sich nicht um Verspätungen handelt, die als Echtzeitinformationen gehandhabt werden.
- Ausführungen zu Störungen während der Fahrt (z.B. im Bus durch Fahrer, Homepage) erfolgen im Bedarfsfall.

Fahrgastinformation im Fahrzeug

- Es gelten die Mindeststandards zu barrierefreier Fahrgastinformation in den Fahrzeugen gemäß Kapitel 3.6 sowie die Mindeststandards an die Fahrzeugausstattung gemäß Kapitel 3.3.
- Für Fahrplaninformationen während der Fahrt sind alle Fahrzeuge des Verkehrsunternehmens mit akustischen Haltestellenansagen und -anzeigen sowie ein Teil der eingesetzten Fahrzeuge mit dynamischen Haltestellenanzeigen (Informationsdisplays) ausgestattet.
- Beschäftigte im Fahrdienst stehen für Auskünfte zur Verfügung.
- Es werden Liniennetzpläne und Tarifinformationen im Fahrzeug bereitgestellt.

Information an Haltestellen

- An den Haltestellen ist jeweils durch das Verkehrsunternehmen das Fahrtenangebot mindestens mit Liniennummer, Abfahrtzeit und Fahrtziel sowie teilweise Streckenverlauf und Umsteigemöglichkeit zu veröffentlichen und regelmäßig aktuell zu unterhalten.
- Dynamische Fahrgastinformationssysteme sind durch das Verkehrsunternehmen an mind. 25 % der Haltestellen zu installieren.

Mobilitätszentrale

Das Verkehrsunternehmen hat eine Mobilitätszentrale und einen geschützten Fahrgastrraum innerhalb eines Radius von 100 Metern um den ZOB zu betreiben und bereitzustellen. Die Mobilitätszentrale hat Fahrplan- und Tarifauskünfte zu leisten. Auskünfte sind auch in Fremdsprachen zu ermöglichen. Das Verkehrsunternehmen kann diese Verpflichtung für sich alleine, auch für andere oder gemeinschaftlich mit anderen Verkehrsunternehmen wahrnehmen.

Rechnergestütztes Betriebsleitsystem / ITCS

Das Verkehrsunternehmen betreibt ein rechnergestütztes Betriebsleitsystem (ITCS = Intermodal Transport Control System, früher Rechnergesteuertes Betriebsleitsystem (RBL)) zur Effektivitätssteigerung der Betriebsdurchführung (u. a. Funkerreichbarkeit der Fahrzeuge, Pünktlichkeit der Fahrten, Anschluss sicherung) sowie zur Datenbereitstellung für Echtzeit-Fahrgastinformationen.

Das ITCS-System muss mindestens folgende Funktionen erfüllen:

- Ansteuerung der dynamischen Fahrgastinformationssysteme an den Haltestellen mit entsprechender Ausstattung,
- nachträgliche Auswertung reisezeitbezogener Daten im Rahmen des QMS (Qualitätsmanagement und Berichtswesen),
- Live Standortinformationen der Fahrzeuge (z.B. für Störungsmanagement).

Es ist eine Infrastruktur (ITCS) vorzuhalten, die die Lieferung von Echtzeitdaten sicherstellt (z.B. zur Beauskunftung) und die Datendrehscheiben bzw. die verschiedenen Beauskunftungssysteme im Land mit Ist- und Soll-Daten versorgt.

3.7. Fundsachenmanagement

Das Verkehrsunternehmen stellt ein Fundsachenmanagement in der Mobilitätszentrale sicher.

3.8. Barrierefreiheit

Bei allen eingesetzten Fahrzeugen muss die Beförderung von Personen mit Rollstuhl, Rollator oder Kinderwagen ermöglicht werden. Beim Einsatz kleinerer Fahrzeuge (z. B. 9-Sitzer oder Pkw bei bedarfsgesteuerten Bedienungsformen) soll die Möglichkeit vorgesehen werden, zusammenklappbare Rollstühle und Kinderwagen transportieren zu können.

Zur Herstellung der Barrierefreiheit sind bei Neu- und Ersatzbeschaffungen Busse mit Niederflurtechnik mit großen Sondernutzungsflächen vorzusehen. Das beinhaltet die im aktuell geltenden Nahverkehrsplan aufgeführten Mindestanforderungen:

- Berücksichtigung von Stellflächen zur Aufnahme von Rollstühlen, Rollatoren und anderen orthopädischen Hilfsmitteln, Kinderwagen, schwerem Gepäck und ÖPNV-zugelassenen E-Scootern
- Stufenloser Durchgang zur nächsten Fahrzeugtür mit einer Breite von mind. 850 mm
- Rückhaltesysteme für Rollstühle, E-Scooter, Haltestangen, Haltewunsch- und Nottasten in günstiger Lage für Rollstuhlfahrende
- Ebene und rutschfeste Bodenbeläge im Fahrzeug
- Lückenlose Ausstattung mit kontrastreichen Haltestangen und Halteforderungstasten im gesamten Fahrzeug
- Blendfreie Ausleuchtung des Fahrgasträums
- Gut auffindbarer und kontrastreicher Anforderungstaster
- Ausreichend breiter Einstieg für Rollstühle, Kinderwagen, Rollatoren, etc.
- Stufenloser Zugang in das Fahrzeug (ggf. unterstützt durch Klapprampen und Kneelingfunktion)

Für Sehbehinderte sind durch das Verkehrsunternehmen deutliche Ansagen in den Fahrzeugen zu machen. Darüber hinaus sind Außenansagen an den Haltestellen zum Fahrtziel einzurichten.

3.9 Fahrkartenverkauf und Beförderungsentgelte

Der Fahrkartenverkauf findet in Bussen, am ZOB (in der Mobilitätsstation) und in einer App statt. In den Bussen ist der Verkauf von mind. Einzelfahrten und Tageskarten vorzuhalten. Vorverkaufsstellen werden in Absprache mit der UHG an touristischen Schwerpunkten (z.B. in Touristeninformation) vorgehalten.

Das Verkehrsunternehmen legt bei der Erbringung der öffentlichen Personenverkehrsdienste auf allen Linien und im On-Demand-Verkehr die gültigen Tarifbestimmungen, Beförderungsbedingungen und Fahrpreise im Einvernehmen mit der Universitäts- und Hansestadt Greifswald fest.

3.10. Qualitätsbericht

Die hier definierten Qualitätsstandards und Anforderungen sind vom Verkehrsunternehmen einzuhalten. Die Nachweispflicht liegt vollständig beim Nahverkehrsbetrieb. Zum Nachweis führt das Verkehrsunternehmen regelmäßig und eigenverantwortlich Qualitätserhebungen und -messungen zu allen Kriterien durch. Vom Verkehrsunternehmen ist jährlich zum Fahrplanwechsel ein Qualitätsbericht der Universitäts- und Hansestadt Greifswald vorzulegen. Der Qualitätsbericht ist zu den in dieser Vorabbekanntmachung genannten Kriterien sowie den folgenden Kriterien aufzustellen:

- Anzahl der Fahrgastzahlen, Umsatzzahlen
- Anzahl der Personenkilometer, Fahrplankilometer
- Pünktlichkeit: Verspätungen / Verfrühte Abfahrten
- Ausfälle, Störungen
- Ein- und Aussteigerzahlen
- regelmäßiges Zurückbleiben von Fahrgastgruppen an bestimmten Haltestellen zu bestimmten Bedienzeiten
- Tagesganglinie, Auslastung
- signifikante Abweichungen (+/- 5 %) sind mitzuteilen und zu begründen
- Anregungen und Beschwerden

Jährlich erfolgt ein Monitoring zu diesen Kriterien einschl. der Handhabung des Beschwerde-managements (formal/ inhaltlich).

Das Verkehrsunternehmen unterhält jeweils ein effektives Beschwerde- und Qualitätsmanagement und gewährleistet, dass Kundenbeschwerden zügig bearbeitet und im Rahmen des Qualitätsmanagements berücksichtigt werden.

3.11. Kommunikation und Marketing

Das erbringende Verkehrsunternehmen hat sich kundenorientiert darzustellen. Mittels Corporate Design durch ein einheitliches Erscheinungsbild der Fahrzeuge, Haltestellen sowie Informationsangebote soll für den Kunden die Zugehörigkeit zum Verkehrsunternehmen auf den ersten Blick erkennbar sein und dessen angebotene Dienstleistung eindeutig vermitteln. Eine angemessene Kundenkommunikation beinhaltet, dass sowohl relevante Informationen niedrigschwellig an den Kunden herangetragen werden bzw. für diesen erreichbar sind und die

Möglichkeit eines produktiven kommunikativen Austausches zwischen Kunden und Verkehrsunternehmen besteht. Demzufolge sind folgende Angebote zu unterbreiten:

- An Haltestellen und innerhalb der Fahrzeuge soll der Fahrgast über relevante, seine Nutzung und Reise betreffende Sachverhalte informiert werden. Dies beinhaltet mind. den Netzplan und den Fahrplan.
- Weitere Fahrgast- und Kundeninformationen sind sowohl in digitaler (Website) wie auch in analoger Form rechtzeitig, regelmäßig und bedarfsgerecht bereitzustellen. Dies beinhaltet auch die Ankündigung von kurz- und langfristigen Fahrplanänderungen im Rahmen von Baustellen oder Ersatzverkehren.
- Die Kunden sind über die Website und eine App kurzfristig über aktuelle Störungen zu informieren.
- Informationen sollen unabhängig vom Medium zielgerichtet erstellt werden und müssen für Kundinnen und Kunden leicht erreichbar und handhabbar sein. Hierbei sind regional übergreifende Informationsmedien zu erstellen und kundenfreundlich zu gestalten.
- Eine wesentliche Rolle spielt die Fahrplanauskunft im Internet.
- Weiterhin ist eine Applikation für die gängigen mobilen Betriebssysteme (Android, iOS) zur Verfügung zu stellen, welche den Kunden die oben genannten Informationen bereitstellt.
- Die Fahrplaninformationen, welche in analoger oder digitaler Form veröffentlicht werden, sind verständlich und übersichtlich zu gestalten und verfügen über folgenden Mindestinhalt:
 - verbindliche Angabe von Servicenummern und -einrichtungen (Ansprechpartner)
 - Liniennetz- und Regelfahrplan
 - ggf. Informationen zum Angebot und zu den Nutzungsbedingungen alternativer Bedienformen
- Abweichende Planungen sind gezielt durch Informationsangebote bekannt zu machen.
- Für ein gezieltes Marketing sollten auch die Tagespresse und wöchentliche Anzeigenblätter genutzt werden.
- Die Mobilitätszentrale ist in der allgemeinen Betriebszeit telefonisch erreichbar.

3.12. Unternehmerische Standards

Neben der Einhaltung aller Gesetze, Rechtsverordnungen und Richtlinien auf Bundes- wie Landesebene wird durch den Betreiber die Einhaltung gesellschaftlich anerkannter Standards im Geschäftsverhalten erwartet. Dazu zählen:

- Gewährleistung eines Qualitätsmanagements,
- Gewährleistung eines Beschwerdemanagements,
- Gewährleistung eines Energie- oder Umweltmanagements,
- Gewährleistung der allgemein rechtlichen Vorgaben (z.B. Vergaberecht und Bekämpfung von Korruption).

3.13. Betriebliche Infrastruktur

Zur Sicherstellung eines reibungslosen Verkehrsbetriebs sind folgende Infrastrukturen verpflichtend vorzuhalten und zu unterhalten:

- Betriebshof incl. Tankstellen und Waschanlagen
- Betriebliche Infrastruktur für emissionsfreie Fahrzeuge (Ladeinfrastruktur, Quarantäneplätze für verunfallte Fahrzeuge etc.)
- Werkstätten auf dem Betriebshof bzw. vertraglich gebundener Werkstattservice
- Pausenräume und an ausgewählten Endhaltestellen WC's für das Fahrpersonal
- Arbeitsplätze der Verwaltung müssen den Anforderungen der Arbeitsstätten-Richtlinie entsprechen
- Einsatzleitung
- Mobilitätszentrale
- Rechnergestütztes Betriebsleitsystem / ITCS
- Digitales Fahrgastinformationssystem (DFI) mit Nutzung der Echtzeitdaten aus dem ITCS

3.14. Mitwirkungspflicht

Einhergehend mit dem Dienstleistungsauftrag ist die Verpflichtung verbunden, bei Bedarf an politischen und administrativen Gremien der Universitäts- und Hansestadt Greifswald (insbesondere Sitzungen des Nahverkehrsbeirats der Universitäts- und Hansestadt Greifswald) teilzunehmen sowie Anfragen seitens dieser Institutionen sachkundig zu beantworten bzw. deren Beantwortung durch die Verwaltung zu unterstützen. Gleichfalls ist die Verwaltung in der Rolle als Aufgabenträger für den Öffentlichen Personennahverkehr zu unterstützen und zu beraten sowie bei der Erledigung dieser Aufgaben Zuarbeit zu leisten.

Ferner ist eine Mitarbeit an notwendigen Abstimmungen wie zum Beispiel mit dem Landkreis Vorpommern-Greifswald im Rahmen der Fortschreibung des gemeinsamen Nahverkehrsplans oder auch mit dem Land Mecklenburg-Vorpommern obligatorisch.

Weitere Festlegungen, die im Rahmen der Leistungserbringung zu berücksichtigen sind, können dem gemeinsamen Nahverkehrsplan (NVP) unter Anlage 1 entnommen werden.

Herausgeber und Ansprechpartner für Rückfragen:

Universitäts- und Hansestadt Greifswald
Herr Erik Wilde
Abteilungsleiter
Stadtbauamt
Abteilung Stadtentwicklung/ untere Denkmalschutzbehörde
Markt 15
17489 Greifswald
stadtplanung@greifswald.de

Anlagen:

1. Nahverkehrsplan 2017 bis 2027 für den Landkreis Vorpommern-Greifswald und die Universitäts- und Hansestadt Greifswald inkl. der Anhänge
2. Fahrplanbuch
3. Liniennetzpläne
4. Plan der virtuellen Haltestellen On-Demand-Service
5. Gültige Tarife des Verkehrsunternehmens

Alle Anlage sind zu finden unter folgendem Link auf der Homepage der Universitäts- und Hansestadt: [Sonstige Ausschreibungen](#)

<https://www.greifswald.de/de/verwaltung-politik/rathaus/ausschreibungen/sonstige-ausschreibungen-angebote/>