

Qualitäts- und Umweltstandards des On-Demand-Verkehr Holzwinkel

Im zur Vergabe zur Betriebsaufnahme am 11.12.2022 vorgesehenen öffentlichen Dienstleistungsauftrag über den On-Demand-Verkehr Holzwinkel sind die nachfolgenden Qualitäts- und Umweltstandards einzuhalten.

On-Demand-Verkehre stellen hohe Anforderungen an den Auftragnehmer, insbesondere bei der Koordinierung der Verkehre und beim Kontakt mit den Fahrgästen. Die Festlegung der Routen innerhalb des On-Demand-Verkehrs richtet sich nach der Nachfrage.

Der Auftragnehmer hat den gemessen an dem Fahrtwunsch kürzesten, d.h. direktesten Weg zu wählen. Bei mehreren Fahrtwünschen, welche durch dasselbe Fahrzeug bedient werden, ist gemessen an der Nachfrage ebenfalls der jeweils kürzeste und direkteste Weg zu wählen. Diese Vorgabe ist vom Auftragnehmer bei Koordinierung entsprechend zu berücksichtigen.

Folgende Qualitätsstandards sind bei der Erbringung des On-Demand-Verkehr Holzwinkel mindestens einzuhalten. Diese umfassen insbesondere:

Anforderungen an die einzusetzenden Fahrzeuge:

Alle Fahrzeuge müssen sich in verkehrssicherem Zustand befinden und den rechtlichen Bestimmungen (PBefG, BOKraft, StVZO etc.) entsprechen. Die Fahrzeuginstandhaltung und -wartung unterliegt der Aufsichts- und Sorgfaltspflicht des Auftragnehmers. Unfallschäden sind kurzfristig und fachgerecht zu beseitigen.

Der On Demand Verkehr ist mit 2 Fahrzeugen zu erbringen. Diese dürfen bei Betriebsaufnahme maximal 5 Jahre alt sein. Die Barrierefreiheit ist durch Niederflerbauweise oder einen elektrischen Lift zu gewährleisten. Der Einsatz einer Klapprampe ist nur bei Niederflerbauweise zulässig. Die Fahrzeuge müssen 8 Fahrgastsitzplätze haben und einen Platz für mindestens einen Rollstuhl bzw. Kinderwagen vorsehen. Pro Fahrzeug ist mindestens eine Kindersitzerhöhung mitzuführen. Die Fahrzeuge sind im AVV-Außendesign zu gestalten. Auskunft zu den diesbezüglichen Standards erteilt die AVV GmbH.

Logos und Informationen anderer Verkehrsunternehmen, Verkehrsgemeinschaften oder Verbände sind zu entfernen, um Irritationen bei den Fahrgästen zu vermeiden.

Der On-Demand-Verkehr darf nicht mit einem Standardlinienbus erbracht werden.

Als Ersatzfahrzeuge sind nur Fahrzeuge mit 8 Fahrgastsitzplätzen zugelassen.

Die Fahrzeuge müssen innen wie außen gleichmäßig sauber und gepflegt sein.

Die Fahrzeuge müssen für die komplette Betriebszeit des On-Demand-Verkehrs zur Verfügung stehen.

Die Fahrzeuge sind mit jeweils einem Tablet am Fahrerarbeitsplatz auszustatten.

Anforderungen an die Haltestellen:

Es sind die im Bediengebiet des On-Demand-Verkehr Holzwinkel vorhandenen AVV-Regionalbus-Haltestellen und die neu zu errichtenden On-Demand-Haltestellen zu bedienen.

Der Auftragnehmer hat ca. 320 Haltestellenaufkleber oder Schilder zu je 30 € zu beschaffen. Die Anbringung erfolgt durch die jeweilige Kommune. Zu diesem Zweck sind die vom Auftragnehmer beschafften Haltestellenaufkleber oder Schilder der jeweiligen Kommune zur Verfügung zu stellen. Auskunft zu den diesbezüglichen Standards erteilt die AVV GmbH.

Die für die Ausstattung geltenden gesetzlichen Vorschriften sind einzuhalten (insbesondere § 32 BOKraft).

Technische Standards:

Als Mindeststandards gefordert werden elektronische Fahrausweisdrucker inklusive Barcode-Leser für elektronische Tickets, Entwerter.

Die Auftragsannahme aus der elektronischen Fahrplanauskunft, die Vermittlung der eingegangenen Fahrtwünsche, die Fahrzeugdisposition sowie das Routing erfolgen über das Buchungstool der AVV GmbH.

Weitere Informationen zu den geforderten technischen Standards erteilt die AVV GmbH.

Anrufzentrale

Der On-Demand-Verkehr verkehrt nur bei Bedarf zu den im Fahrplan veröffentlichten Zeiten. Der Fahrtwunsch muss vom Kunden mindestens 45 Minuten vor der gewünschten Abfahrt (an der Starthaltestelle der jeweiligen Fahrt) an die Anrufzentrale des Auftragnehmers gemeldet werden.

Zudem besteht die Möglichkeit, Daueraufträge zu vergeben. Die Kunden sind darauf hinzuweisen, dass per Dauerauftrag angemeldete Fahrtwünsche, falls sie in Einzelfällen vom Kunden nicht in Anspruch genommen werden, bis spätestens 45 Minuten vor der gewünschten Abfahrt (an der Starthaltestelle der jeweiligen Fahrt) storniert werden müssen. Daueraufträge erlöschen bei erstmaligem Nichterscheinen des Fahrgastes ohne rechtzeitige vorherige Stornierung. Bei Nichterscheinen muss dies der Fahrer über die Fahrer-App der Anrufzentrale des Auftragnehmers mitteilen.

Der Auftragnehmer stellt die telefonische Erreichbarkeit 45 Minuten vor dem täglichen Betriebsbeginn sowie während des Betriebstages sicher.

Die Betriebszeiten sind folgende:

- Montag – Freitag: 06:00 Uhr – 20:00 Uhr
- Samstag: 08:30 Uhr – 18:00 Uhr
- Sonntag und Feiertag: kein Betrieb

Sollten alle Telefonverbindungen besetzt sein, ist ein Anrufbeantworter für die Aufnahme und Bearbeitung von Fahrtwünschen einzusetzen. Wenn der Fahrgast nicht schon alle wichtigen Angaben über den Anrufbeantworter mitgeteilt hat muss eine zeitnahe Kontaktaufnahme per Rückruf erfolgen, um den Fahrtwunsch aufzunehmen. Auch muss ein Rückruf erfolgen, wenn die gewünschte Fahrt schon ausgebucht ist.

Neben der telefonischen Auftragsannahme hat für die Fahrgäste auch die Möglichkeit zu bestehen, Fahrtwünsche über eine durch den Betreiber eigens für den On-Demand-Verkehr eingerichtete E-Mailadresse aufzugeben. Analog zur telefonischen Auftragsannahme müssen Fahrtwünsche per E-Mail mindestens 45 Minuten vor der gewünschten Abfahrt (an der Starthaltestelle der jeweiligen Fahrt) bei der Anrufzentrale des Auftragnehmers eingegangen sein.

Darüber hinaus ist geplant, dass Fahrgäste über die AVV-Fahrplanauskunft die Fahrtwünsche für den On-Demand-Verkehr direkt anmelden können und an den Betreiber des On-Demand-Verkehrs übermittelt werden.

Die Auftragsannahme aus der elektronischen Fahrplanauskunft, die Vermittlung der eingegangenen Fahrtwünsche, die Fahrzeugdisposition sowie das Routing erfolgen über das zur Verfügung gestellte Tool und die dazugehörige Fahrer-App. Deren Nutzung ist für den Auftragnehmer kostenfrei und verbindlich.

- 1) Eingabe der Fahrwunschdaten durch Mitarbeiter der Anrufzentrale des Auftragnehmers in die Oberfläche des Buchungstools, welche per Telefon oder per E-Mail eingehen.
- 2) Eingabe der Fahrtwunschdaten durch den Fahrgast in die AVV-Fahrplanauskunft
- 3) Übermittlung der Fahrtwunschdaten an die EFA und Übertragung an das Buchungstool. Die Disposition der Fahrtwünsche geschieht grundsätzlich automatisch, ein Eingreifen seitens der Anrufzentrale des Auftragnehmers ist nicht erforderlich.
- 4) Die Anrufzentrale des Auftragnehmers erhält die Bestätigung oder Ablehnung des Fahrtwunsch (z.B. wenn Fahrzeug schon ausgebucht ist), bei Ablehnung Punkt 9 durchführen
- 5) automatische Bestätigung oder Ablehnung bei der Eingabe über die AVV-Fahrplanauskunft
- 6) Automatische Übermittlung der Fahraufträge an die Fahrer-App. Das Fahrpersonal erhält die Information welche Fahrten stattfinden, welche Haltestellen angefahren werden müssen und wie die geplanten Routen zu den Fahrten aussehen.
- 7) Bestätigung oder Stornierung der Fahrt durch das Fahrpersonal, bei Stornierung Punkt 9 durchführen

- 8) Wenn bis 30 Minuten vor der jeweiligen Fahrt keine Bestätigung des Fahrpersonals eingegangen ist, muss die Anrufzentrale des Auftragnehmers sich mit dem Fahrpersonal in Verbindung setzen, ob die Fahrt stattfindet, bei Stornierung Punkt 9 durchführen.
- 9) Information des Fahrgastes durch den Mitarbeiter der Anrufzentrale des Auftragnehmers bei Stornierung bzw. wenn die Fahrt schon ausgebucht ist dem Fahrgast alternative Fahrt anbieten
- 10) Durchführung der Fahrt durch das Verkehrsunternehmen

Dienstkleidung

Die Bekleidung des Fahrpersonals besteht aus einfarbigen hellblauen oder weißen Oberhemden bzw. Blusen und dunkelblauen Hosen. Zusätzliche Kleidungsstücke wie Jacken, Sakkos, Pullover oder Kopfbedeckungen etc. müssen ebenfalls in einfarbig dunkelblauer Farbe gehalten sein. Im Sommerhalbjahr (01. Mai bis 30. September) ist das Tragen eines einfarbig hellblauen oder weißen Polo-Hemdes gestattet. Das Polo-Hemd darf keine Aufnäher von Fremdfirmen enthalten.

Darüber hinaus wird ein gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild des Fahrpersonals vorausgesetzt.