

## **Anlage 2 Qualitäts- und Umweltstandards des On-Demand-Verkehr AktiVVo Nordwest**

Im zur Vergabe zur Betriebsaufnahme am 13.12.2026 vorgesehenen öffentlichen Dienstleistungsauftrag über den On-Demand-Verkehr AktiVVo Nordwest 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 der On-Demand-Verkehre im Bündel AktiVVo Nordwest 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 Neufahrzeugen zu erbringen. Die Barrierefreiheit ist durch Niederflurbauweise oder einen elektrischen Lift zu gewährleisten. Der Einsatz einer Klapprampe ist nur bei Niederflurbauweise 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-Design zu gestalten. Auskunft zu den diesbezüglichen Standards erteilt die AVV GmbH.

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 AktiVVo vorhandenen AVV-Regionalbus-Haltestellen und die neu zu errichtenden On-Demand-Haltepunkte zu bedienen.

Für die ausschließlichen AktiVVo-Haltestellen müssen ca. 400 Haltestellenschilder gem. AVV-Vorgaben neu beschafft werden. 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 Mindeststandard werden elektronische Fahrausweisdrucker inklusive Barcode-Leser für elektronische Tickets, Entwerter und die Möglichkeit einer Anbindung an das verbundene ITCS-System gefordert.

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

### **On-Demand-Buchungszentrale**

Im Rahmen des öffentlichen Dienstleistungsauftrags erfolgt die Entgegennahme der Fahrtwünsche und die Disposition der Fahrzeuge/Fahrten durch den Auftraggeber über dessen Hintergrundsystem bzw. über die AVV-Anrufzentrale. Die Erbringung der Verkehrsleistung erfolgt durch den Auftragnehmer.

Der Auftragnehmer hat zu gewährleisten, dass die über das Hintergrundsystem eingehenden Fahrtanmeldungen in der Disposition umfassend abgebildet und erfüllt werden. Voraussetzung ist eine personelle Besetzung der Leitstelle des Auftragnehmers während der Betriebszeiten und die Sicherstellung der Fahrzeugverfügbarkeit.

Die On-Demand-Buchungszentrale und das Hintergrundsystem (Fahrer-App, Hintergrundsystem und Fahrgast-App) betreibt der Auftraggeber. Der Auftragnehmer erhält kostenfrei die Fahrer-App zur Verwendung in den Fahrzeugen und Zugänge zum Hintergrundsystem (soweit erforderlich).

Die Personal- und Dienstplanung ist in dem durch den Auftraggeber zur Verfügung gestellten Hintergrundsystem vom Auftragnehmer durchzuführen.

### **Im Falle von eigenwirtschaftlichen Anträgen gilt:**

- Der On-Demand-Verkehr verkehrt nur bei Bedarf zu den im Fahrplan veröffentlichten Bedienzeiten. Der Auftragnehmer hat bei Fahrtwünschen von Kunden über seine eigene Anrufzentrale schnellstmöglich eine Fahrtmöglichkeit anzubieten, Vorausbuchungen mit mehreren Tagen Vorlaufzeit sind dabei ebenso im Rahmen der Disposition zu berücksichtigen.
- Zudem soll durch den Auftragnehmer die Möglichkeit eingerichtet werden, Dauerbuchungen zu vergeben.
- Der Auftragnehmer stellt die telefonische Erreichbarkeit während der gesamten Bedienzeit, sowie mindestens 45 Minuten vor dem täglichen Betriebsbeginn sicher.
- 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 E-Mail-Adresse aufzugeben.