

LEISTUNGSBESCHREIBUNG FÜR DIE VERKEHRSLISTUNGSERBRINGUNG

Vorinformation für den beabsichtigten öffentlichen
Dienstleistungsauftrag der Stadt Mainz über Ver-
kehrsleistungen im Straßenbahn- und Busverkehr

Ergänzendes Dokument

Mit zusätzlichen Angaben im Rahmen der Vorinfor-
mation

Inhalt

Einleitung	3
1. Verkehrlicher Leistungsumfang.....	4
1.1 Leistungsangebot.....	4
1.2 Generelle Anforderungen.....	10
1.3 Konkrete Anforderungen.....	12
1.4 Hinweise zum Verfahren zur Anpassung der Leistungen im beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag.....	13
2. Qualitative Anforderungen an die Leistungen	14
2.1 Vergabe von Subunternehmerleistung.....	14
2.2 Fahrzeugqualität.....	14
2.3 Fahrgastinformation.....	17
2.4 Vertrieb und Marktauftritt.....	19
2.5 Fahrgastsicherheit und -betreuung.....	20
2.6 Fahr- und Servicepersonal.....	20
2.7 Qualitätssteuerung.....	21
3. Infrastruktur.....	22
3.1 Zuständigkeiten Haltestellen	22
3.2 Reinigung von Haltestellen.....	23
4. Investitionspflichten.....	24
Anlage: Liniensteckbriefe	25

Einleitung

Die Stadt Mainz als zuständige örtliche Behörde (Aufgabenträger) für den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) beabsichtigt, zur Aufrechterhaltung des fahrplanmäßigen Verkehrsangebotes sowie zur ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit Verkehrsleistungen im ÖPNV, einen Betreiber mit der Erbringung der nachfolgenden beschriebenen Gesamtleistungen im ÖPNV zu betrauen.

Die Stadt Mainz hat die Absicht der Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags (ÖDA) über die zum Stadtverkehr Mainz gehörenden öffentlichen Personenverkehrsdienste als Gesamtleistung für den Zeitraum vom 01.01.2022 bis zum 30.06.2044 gemäß Art. 7 Abs. 2 VO (EG) Nr. 1370/2007 sowie gemäß § 8a Abs. 2 Satz 2 PBefG im EU-Amtsblatt bekannt gemacht. Die Vorabbekanntmachung definiert zugleich die mit dem beabsichtigten ÖDA verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Qualitätsstandards sowie die zur Gesamtleistung gehörenden Verkehrsdienste im Sinne von § 8a Abs. 2 Sätze 3 und 4 PBefG. Die Vorabbekanntmachung verweist diesbezüglich gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG auf dieses Dokument.

In diesem Dokument werden gemäß § 8a Abs. 2 Sätze 3 bis 5 i.V.m. § 13 Abs. 2a Sätze 2ff. PBefG Anforderungen festgelegt, die mit dem ÖDA verbunden sein werden und die nach Maßgabe von § 13 Abs. 2a Sätze 2 ff. PBefG zur Ablehnung eines hiervon abweichenden konkurrierenden Antrags führen können. Die nachstehenden Vorgaben enthalten wesentliche Anforderungen im Sinne von § 13 Abs. 2a Sätze 3 bis 5 PBefG.

Im Folgenden werden der Inhalt und der räumliche Geltungsbereich des ÖDA näher beschrieben. Die nachfolgenden Angaben enthalten verbindliche Vorgaben für die Leistungserbringung, die während der gesamten Laufzeit der Betrauung – vorbehaltlich einer Leistungsänderung nach Maßgabe und im Rahmen der vergaberechtlichen Vorgaben sowie der Leistungsänderungsklausel des ÖDA – von dem Betreiber umzusetzen sind.

1. Verkehrlicher Leistungsumfang

1.1 Leistungsangebot

Gegenstand der Vergabe ist das sämtliche Verkehrsträger des ÖPNV umfassende integrierte Gesamtnetz „Stadtverkehr Mainz“, das aus einem integrierten Netz mit den zwei Betriebszweigen Straßenbahn und Bus besteht. Die zwei Betriebszweige stehen nicht in Konkurrenz zueinander, sondern bilden ein integriertes, aufeinander abgestimmtes Gesamtsystem. Die Vergabe ist als Gesamtleistung beabsichtigt (vgl. § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG). Auf den Versagungsgrund nach § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG wird hingewiesen.

Die erfassten Linien/Verkehrsdienste werden nachfolgend im Einzelnen bezeichnet:

Straßenbahn

Linie	Linienweg
50	Hechtsheim Bürgerhaus ↔ Finthen Römerquelle über: Mühl dreieck – Jägerhaus – Pariser Tor – Schillerplatz – Hauptbahnhof – Bismarckplatz – Gonsenheim/An der Bruchspitze – Kapellenstraße/Gesundheitszentrum
51	Lerchenberg Hindemithstraße ↔ Finthen Poststraße über: Marienborn/Bahnhof – Bretzenheim/Wilhelm-Quetsch-Straße – Hochschule Mainz – Universität – Hauptbahnhof – Bismarckplatz – Gonsenheim/An der Bruchspitze – Kapellenstraße/Gesundheitszentrum
52	Hechtsheim Am Schinnergraben ↔ Bretzenheim Bahnstraße über: Jägerhaus – Pariser Tor – Schillerplatz – Hauptbahnhof – Hauptfriedhof/Blindenzentrum – Zahlbach
53	Lerchenberg Hindemithstraße ↔ Hechtsheim Bürgerhaus über: Marienborn/Bahnhof – Bretzenheim/Wilhelm-Quetsch-Straße – Hochschule Mainz – Universität – Hauptbahnhof – Schillerplatz – Pariser Tor – Hechtsheim/Jägerhaus – Mühl dreieck
59	Bretzenheim Hochschule Mainz ↔ Mainz Zollhafen /Inge-Reitz-Straße über Universität – Hauptbahnhof – Bismarckplatz

Bus

Linie	Linienweg	Linienweg in benachbarten Gebietskörperschaften
6	<p>Wiesbaden Platz der Deutschen Einheit ↔ Münchfeld ↔ Gonsenheim Wildpark über: Platz der Dt. Einheit – Wiesbaden/Hauptbahnhof – Bahnhof Wiesbaden Ost – Amöneburg – Kastel/Brückenkopf – Bauhofstraße/LBBW – Hauptbahnhof West – Universität – Münchfeld – Gonsenheim/Mainzer Straße – An der Krimm</p>	Wiesbaden
9	<p>Wiesbaden-Schierstein Oderstraße ↔ Mainz Jakob-Heinz-Straße/Arena über: Äppelallee-Center – Biebrich/Rheinufer – Amöneburg – Kastel/Brückenkopf – Kaiserstor/Stadtbibliothek – Hauptbahnhof – Universität – Hanns-Dieter-Hüsch-Weg</p>	Wiesbaden
28	<p>Wiesbaden Platz der Deutschen Einheit ↔ Mainz Goetheplatz über: WI/Hauptbahnhof – WI-Erbenheim – Domäne Mechtildshausen – Otto-Suhr-Ring – Paulusplatz – Kastel/Bahnhof – Höfchen/Listmann – Hindenburgplatz/Architektenkammer Rheinland-Pfalz</p>	Wiesbaden
33	<p>Kostheim Winterstraße ↔ Wiesbaden Tierpark Fasanerie über: Uthmannstraße – Kastel/Otto-Suhr-Ring – Bahnhof Wiesbaden Ost – Freizeitbad – WI/Hauptbahnhof – Platz der Deutschen Einheit – Dürerplatz – Fasaneriestraße</p>	Wiesbaden
45	<p>Gonsenheim Wilh.-Raabe-Straße ↔ Wiesbaden Raiffeisenplatz über: Wildpark - Mombach/Hauptstraße - Schiersteiner Brücke - WI-Schierstein/Vogesenstraße - WI Dotzheim Mitte - WI Bismarckring – WI/Hauptbahnhof - WI Raiffeisenplatz</p>	Wiesbaden
54	<p>Ginsheim Friedrich-Ebert-Platz ↔ Gustavsburg Bahnhof ↔ Lerchenberg ↔ Klein-Winternheim Bahnhof über: Kostheim/Mainbrücke – Uthmannstraße – Kastel/Bahnhof – Höfchen/Listmann – Hauptbahnhof – Universität – Draiß/Curt-Goetz-Straße – Lerchenberg/Menzelstraße – Ober-Olm/Draiser Straße</p>	Landkreis Mainz-Bingen, Wiesbaden, Landkreis Groß-Gerau

55	Kastel Krautgärten ↔ Klein-Winternheim Bahnhof über: Kastel/Bahnhof – Höfchen/Listmann – Hauptbahnhof – Universität – Drais/Curt-Goetz-Straße – Lerchenberg/Menzelstraße – Hindemithstraße – Klein-Winternheim/Elxlebener Platz	Wiesbaden, Landkreis Mainz-Bingen, Wiesbaden
56	Ginsheim Friedrich-Ebert-Platz ↔ Wackernheim Rathausplatz ↔ Ingelheim Bahnhof über: Bischofsheim/Bahnhof – Gustavsburg – Kastel/Bahnhof – Höfchen/Listmann – Hauptbahnhof – Universität – Finthen/Katzenberg – Layenhof	Wiesbaden, Landkreis Groß-Gerau, Stadt Ingelheim am Rhein
57	Kastel Peter-Sander-Straße ↔ Bretzenheim Gutenberg-Center über: (Kastel/Krautgärten) – Kostheim/Uthmannstraße – Kastel/Bahnhof – Höfchen/Listmann – Hauptbahnhof – Universität – Bretzenheim/Martin-Kirchner-Straße – Albert-Stohr-Straße	Wiesbaden
58	Bischofsheim Treburer Straße ↔ Finthen Theodor-Heuss-Straße über: Gustavsburg – Kostheim/Mainbrücke – Kastel/Bahnhof – Höfchen/Listmann – Hauptbahnhof – Universität – Finthen/Katzenberg	Landkreis Groß-Gerau, Wiesbaden
60	Ginsheim Neckarstraße ↔ Mombach Am Polygon über: Weisenau/Wormser Straße – Stadtpark – Rheingoldhalle/Rathaus – Schillerplatz – Hauptbahnhof – Mombacher Tor – Zwerchallee – Ortsverwaltung Mombach	Landkreis Mainz-Bingen, Landkreis Groß-Gerau
61	Laubenheim ↔ Mombach Waldfriedhof ↔ Budenheim ↔ Ingelheim Bahnhof über: Weisenau/Wormser Straße – Stadtpark – Rheingoldhalle/Rathaus – Schillerplatz – Hauptbahnhof – Bismarckplatz – Ortsverwaltung Mombach – Waldfriedhof – Budenheim – Uhlerborn – Heidesheim – Wackernheim	Landkreis Mainz-Bingen, Stadt Ingelheim am Rhein
62	Weisenau Friedrich-Ebert-Straße ↔ Gonsenheim Wildpark über: Weisenau/Schillerschule – Hechtsheimer Straße – Universitätsmedizin – Hauptbahnhof – Höfchen/Listmann – Hindenburgplatz/Architektenkammer RLP – Goetheplatz – Bismarckplatz – Mombach/An den Dünen – Westring – Gonsenheim/Krongarten	-

63	Weisenau Chana-Khan-Straße ↔ Mombach Am Polygon über: Weisenau/Wormser Straße – Stadtpark – Rheingoldhalle/Rathaus – Schillerplatz – Hauptbahnhof – Mombacher Tor – Zwerchallee – Ortsverwaltung Mombach	-
64	Hechtsheim Frankenhöhe ↔ Hartenberg Ketteler-Kolleg über: Weisenau/Scheck-In-Center – Hechtsheimer Straße – Bahnhof Römisches Theater/CineStar – Höfchen/Listmann – Neubrunnenplatz/Römerpassage – Hauptbahnhof West – Universität – Südwestrundfunk – Hartenbergpark	-
65	Weisenau Paul-Gerhardt-Weg ↔ Hartenberg Ketteler-Kolleg über: Wilhelm-Theodor-Römheld-Straße – Hechtsheimer Straße – Bahnhof Römisches Theater/CineStar – Höfchen/Listmann – Neubrunnenplatz/Römerpassage – Hauptbahnhof West – Universität – Südwestrundfunk – Hartenbergpark	-
66	Nieder-Olm Schulzentrum oder Zornheim Hahnheimer Str. ↔ Mainz Brückenplatz über: (Nieder-Olm/Bahnhof) – Ebersheim – Hechtsheim/Mühdreieck – Kurmainz-Kaserne/Akademie der Wissenschaften – Hechtsheimer Straße – Bahnhof Römisches Theater – Höfchen/Listmann	Landkreis Mainz-Bingen
67	Zornheim Hahnheimer Straße ↔ Mainz Goetheplatz über: Ebersheim – Hechtsheim/Gewerbegebiet bzw. Mühdreieck – Pariser Tor – Universitätsmedizin – Hauptbahnhof – Synagogenplatz	Landkreis Mainz-Bingen
68	Kostheim Steinern-Kreuz-Weg – Kostheim/Hallgarter Straße – Kastel/Bahnhof – Rheingoldhalle/Rathaus – Hindenburgplatz/Architektenkammer RLP – Hauptbahnhof – Universität – Südwestrundfunk – Gonsenheim/Mainzer Straße – Kapellenstraße/Gesundheitszentrum – Lennebergplatz – Budenheim/Eaubonner Straße	Wiesbaden, Landkreis Mainz-Bingen
69	Hechtsheim Messe ↔ Mainz Goetheplatz über: Wilhelm-Maybach-Straße – Pariser Tor – Landwehrweg bzw. An der Philippschanze – Universitätsmedizin – Hauptbahnhof – Synagogenplatz	-

70	Marienborn Bahnhof ↔ Mainz Straßenbahnamt über: Bretzenheim/Gutenberg-Center Süd – Wilhelm-Quetsch-Straße – Albert-Stohr-Straße – Pariser Tor – Altstadt/Holzof – Höfchen/Listmann – Landtag	-
71	Finthen Poststraße ↔ Lerchenberg ↔ Gonsenheim TSV Schott Mainz über: Finthen/Katzenberg – Drais/Friedhof – Lerchenberg/Hindemithstraße – Bretzenheim/Gutenberg-Center Ost – Wilhelm-Quetsch-Straße – Albert-Stohr-Straße – Pariser Tor – Altstadt/Holzof – Höfchen/Listmann – Landtag – Nordbahnhof – Zwerchallee	-
73	Mainz Landwehrweg ↔ Ingelheim Bahnhof über: Zahlbach – Campus – Koblenzer-Straße – Gonsenheim/Mainzer Straße – Lennebergstraße – Budenheim/Schloss Waldthausen – Heidesheim	Landkreis Mainz-Bingen, Stadt Ingelheim am Rhein
74	Wiesbaden-Schierstein ↔ Bodenheim Bahnhof über: Mombach/Am Schwermer – Obere Kreuzstraße – Gonsenheim/Elbestraße – Mainzer Straße – Hochschule Mainz/Campusbrücke – Bretzenheim/Ludwig-Nauth-Straße – Albert-Stohr-Straße – Hechtsheim/Wilhelm-Maybach-Straße – Mühl dreieck – Gau-Bischofsheim	Wiesbaden, Landkreis Mainz-Bingen
76	Laubenheim Rüsselsheimer Allee ↔ Mombach Am Lemmchen über: Hechtsheim/Frankenhöhe – Hechtsheimer Straße – Universitätsmedizin – Hauptbahnhof – Kaisertor/Stadtbibliothek – Nordbahnhof – Mombach/In der Dalheimer Wiese	-
78	Mainz Landwehrweg ↔ Finthen Römerquelle über: Höfchen – Bauhofstraße – Hauptbahnhof West – Münchfeld – Gonsenheim/Mainzer Straße – Drais/Friedhof – Finthen/Katzenberg	-
90 ¹	Laubenheim Rüsselsheimer Allee ↔ Marienborn Bahnhof über: Laubenheim/Bahnhof – Weisenau/Wormser Straße – Stadtpark – Fischtor – Höfchen/Listmann – Hauptbahnhof – Universität – Bretzenheim/Martin-Kirchner-Straße – Albert-Stohr-Straße – Wilhelm-Quetsch-Straße	-

91 ¹	Ginsheim Friedrich-Ebert-Platz ↔ Finthen ↔ Wackernheim Rathausplatz über: Bischofsheim/Bahnhof – Gustavsburg – Kostheim/Uthmannstraße – Kastel/Bahnhof – Rheingoldhalle/Rathaus – Schillerplatz – Hauptbahnhof – Universität – Münchfeld – Kesselberg/Coface Deutschland – Finthen/Katzenberg – Layenhof	Landkreis Mainz-Bingen, Wiesbaden, Landkreis Groß-Gerau, Stadt Ingelheim am Rhein
92 ¹	Weisenau Friedrich-Ebert-Straße ↔ Gonsenheim Wildpark über: Alter Friedhof – Volkspark – Hechtsheimer Straße – Landwehrweg bzw. An der Philippsschanze – Universitätsmedizin – Hauptbahnhof – Synagogenplatz – Straßenbahnamt – Ortsverwaltung Mombach – Westring	-
93 ¹	Hechtsheim Frankenhöhe ↔ Lerchenberg Hindemithstraße über: Weisenau/Scheck-In-Center – Hechtsheimer Straße – Bahnhof Römisches Theater/CineStar – Höfchen/Listmann – Hindenburgplatz/Architektenkammer RLP – Hauptbahnhof – Universität – Südwestrundfunk – Hartenbergpark – Gonsenheim/Mainzer Straße – Drais/Friedhof	-

¹ Nachtverkehrslinie

Der Betrieb der Linien im Gesamtnetz Stadtverkehr Mainz, inklusive der sogenannten „AKK-Gemeinden“ Amöneburg, Kastel und Kostheim (Ortsbezirke Wiesbaden), erfordert einen Einsatz von mindestens 10,3 Mio. Nutzwagen-km p.a.. Zusätzlich werden durch den Betreiber 1,7 Mio. Nutzwagen-km p.a. in anderen Gebietskörperschaften im **regulären** Linienverkehr gefahren.

Als Ergänzung zum normalen Buslinienverkehr werden auf vielgenutzten Verbindungen zusätzlich Einsatzwagen (E-Wagen) eingesetzt. Sie verkehren als Zu- und Abbringer zu den Mainzer Schulen und sind speziell an die Bedürfnisse der Schülerinnen und Schüler angepasst. Die Verkehrsdienste gehören ebenfalls zur Gesamtleistung. Mit den E-Wagen sind ca. 20.000 Nutzwagen-km p.a. zu erbringen.

Zudem sind als Bestandteil der Gesamtleistung Sonderverkehre auf ggf. abweichenden Linienwegen bei besonderen Veranstaltungen zu erbringen, z.B. Fußballspiele, Groß- und Eventveranstaltungen. Diese sind zusätzlich zu erbringen und gehören ebenso zur Gesamtleistung des Stadtverkehrs (mindestens 50.000 Nutzwagen-km).

1.2 Generelle Anforderungen

Die mit dem ÖDA verbundenen Anforderungen an den Leistungsumfang sowie die Art und Weise der Bedienung werden nachfolgend generell sowie unter 1.3 linienspezifisch in sogenannten Liniensteckbriefen **funktional** beschrieben. Es handelt sich hierbei um Anforderungen zur Sicherstellung der ausreichenden Verkehrsbedienung insbesondere an Linienwegen und Haltestellen, an die Bedienungshäufigkeit und an die Abstimmung der Fahrpläne i.S.v. § 13 Abs. 2a Sätzen 3 und 4 PBefG. Die Vorgabe eines konkreten Fahrplans erfolgt im Rahmen dieser Vorinformation nicht.

Der gemäß diesen Anforderungen vom Betreiber aufzustellende Fahrplan muss den in diesem Dokument (insbesondere Kapitel 1.2 und 1.3) festgelegten Anforderungen sowie darüber hinaus den Vorgaben des Nahverkehrsplans der Stadt Mainz entsprechen.

Der erforderliche Fahrzeugbedarf ergibt sich aus der Durchführung des Fahrplans einschließlich einer angemessenen Reserve. Die mindestens einzusetzende Fahrzeuganzahl sowie Fahrzeugtyp sind den Liniensteckbriefen, die im Anhang zu diesem ergänzenden Dokument zu finden sind, genannt.

Das ÖPNV-Netz in Mainz ist in ein Tages- und ein Nachtnetz differenziert. Tagsüber übernehmen 5 Straßenbahn- sowie 32 Buslinien die ÖPNV-Bedienung. In den Nächten von Sonntag auf Montag bis Donnerstag auf Freitag ab etwa 23:00 Uhr sowie ab 1:00 Uhr in den übrigen Nächten erfolgt die Umstellung auf das Nachtnetz. Dieses teilt sich am Hauptbahnhof Mainz dabei in einen Hauptstern, der einen Anschluss an die Linie S8 aus und in Richtung Frankfurt sicherstellt und zu dem die Linien 6, 50 (→ 66), 90, 91, 92, 93 verkehren. In den beiden ersten Betriebsstunden verdichtet ein Nebenstern am Hauptbahnhof Mainz mit den Linien 51, 52, 68 das Angebot. Diese Linien verkehren jeweils im gleichen zeitlichen Abstand zum vorausgehenden und nachgelagerten Hauptstern.

Das Grundprinzip zu den Verkehrszeiten zeigt folgende Darstellung:

Verkehrszeiten	Montag – Freitag	Samstag	Sonntag
Hauptverkehrszeit	6:30 bis 9:00 Uhr und 13:00 bis 18:30 Uhr	entfällt	entfällt
Nebenverkehrszeit	9:00 bis 13:00 Uhr und 18:30 bis 20:00 Uhr	9:00 bis 18:00 Uhr	entfällt
Schwachverkehrszeit 1	vor 6:30 Uhr 20:00 bis 23:00 Uhr (Fr. auf Sa. 01:00 Uhr)	6:00 bis 9:00 Uhr und 18:00 bis 1:00 Uhr	08:00 bis 23:00 Uhr
Schwachverkehrszeit 2*	entfällt	entfällt	12:00-18:00 Uhr
Nachtverkehrszeit	ab 23:00 Uhr (Fr. auf Sa. ab 1:00 Uhr)	bis 6:00 / ab 1:00 Uhr	bis 8:00 / ab 23:00 Uhr
* additiv zur Schwachverkehrszeit 1			

Im Zusammenhang mit den Verkehrszeiten sind die Betriebszeiten, innerhalb derer eine ÖPNV-Bedienung zu gewährleisten ist, vom Betreiber zu berücksichtigen. Im Folgenden wird das Mindestangebot der Betriebszeiten dargestellt:

Betriebszeiten Montag bis Freitag	Betriebsbeginn	Betriebsende
Innenstadt	4:00 / 5:00 Uhr	2:00 Uhr
Stadtteile → Innenstadt	4:00 / 5:00 Uhr	2:00 Uhr
Stadtteile → Nachbarstadtteil	5:00 / 6:00 Uhr	2:00 Uhr (auf Tangentiallinien bis 20:00 Uhr)
Nachtverkehr in den Nächten Freitag auf Samstag und Samstag auf Sonntag	Durchgehend	

Das Tagesnetz wird in der Spitzennachfrage durch Einsatzwagen („E“-Wagen) mit insgesamt mindestens 17 linienunabhängigen Verstärkerfahrten ergänzt. Zusätzliche Fahrten werden auf den in Kapitel 1.1 aufgeführten Linien durchgeführt. Diese sind der Anlage „Liniensteckbriefe“ in der Zeile „zusätzliche Fahrten“ zu entnehmen.

Bei der Erstellung des Fahrplans sind Umsteigepunkte zu beachten und Umstiegsmöglichkeiten sowohl innerhalb des Stadtverkehrs Mainz als auch zu anderen Verkehrsmitteln des ÖPNV-Angebotes in der Stadt Mainz zu gewährleisten. Bedeutende Umsteigeknoten mit Umstieg am gleichen Bahn-/Bussteig sind:

- Altstadt / Holzhof
- Hauptbahnhof West / Mainzer Taubertsbergbad
- Schillerplatz
- Stadtpark
- Zwerchallee / Halle 45

Bedeutende Umsteigeknoten, die Bahn-/Bussteigwechsel erfordern:

- An der Philippschanze
- Bahnhof Römisches Theater / CineStar
- Bauhofstraße / LBBW Rheinland-Pfalz-Bank
- Bismarckplatz
- Friedrich-von-Pfeiffer-Weg
- Hechtsheimer Straße
- Hindenburgplatz / Architektenkammer Rheinland-Pfalz
- Höfchen / Listmann
- Kapellenstraße / Gesundheitszentrum
- Landtag
- Laubenheim / Bahnhof
- Mainz Hauptbahnhof
- Münsterplatz
- Mühlendreieck
- Pariser Tor
- Rheingoldhalle / Rathaus
- Südring
- Universität
- kkm – Katholisches Klinikum Mainz

Fahrgastfreundliche Umsteigemöglichkeiten von einer Fahrt zu einer anderen Fahrt innerhalb des Stadtnetzes sowie vom Stadtverkehrsnetz zum Regional- und Fernverkehr sind an zentralen Haltestellen planerisch zu berücksichtigen, insbesondere in Schwachverkehrszeiten. Diese Umstiegshaltestellen sind in den Liniensteckbriefen, welche im Anhang zu diesem ergänzenden Dokument zu finden sind, enthalten und werden durch eine fette Markierung hervorgehoben.

1.3 Konkrete Anforderungen

Der Fahrplan für die nach dem ÖDA zu erstellende Verkehrsleistung muss den Anforderungen aus den Liniensteckbriefen, die im Anhang zu diesem ergänzenden Dokument zu finden sind, genügen. Die Liniensteckbriefe enthalten pro Linie folgende Informationen:

- Liniennummer
- Betriebstyp/anzubietendes Produkt ((Nacht-)Bus, Straßenbahn)
- Fahrzeugeinsatz (Solo-/Gelenkbus, (Nieder-/Hochflur-)Straßenbahn)
- Linienverlauf mit zu bedienenden Haltestellen inkl. Ort (Stadt, Stadtteil, Gemeinde)
- Gesamtlänge in Nutzwagenkilometer p.a. je Linie
- zu beachtende Anschlüsse und Takte
- Besonderheiten der Linie
- Mindestfahrzeit in Minuten (Gesamtangabe für Linie)
- Tagesart (Kategorien Montag bis Freitag, Samstag, Sonn-/Feiertag zur Differenzierung des Angebotes)
- Takt (mindestens erforderliche Taktdauer in Minuten je Linie unterschieden nach Verkehrszeiten und Tagesart)
- Taktdifferenzierung Schultage – schulfreie Tage

- mindestens einzusetzende Fahrzeuganzahl (ohne zusätzlichen Fahrten an Schultagen)
- Hervorheben von Umstiegshaltestellen (Nennung der Haltestellen, an denen Umstiege gewährleistet werden müssen)
- Bemerkungen (optional auszufüllen, sofern weitere Anmerkungen zum Verständnis des Liniensteckbriefs notwendig sind)

Bei einigen der grenzüberschreitenden, d.h. in benachbarte Städte oder Landkreise führenden Linien im Gesamtnetz „Stadt Mainz“ handelt es sich um sogenannte Gemeinschaftslinien, bei denen die Liniengenehmigung für jeweils zwei Unternehmen gemeinsam erteilt wird. Für derartige Linien erbringt der mit dem hier in Rede stehenden ÖDA betraute Betreiber die Verkehrsdienste auf der Linie gemeinsam mit einem vom benachbarten Aufgabenträger betrauten Betreiber. Diese Gemeinschaftslinien werden in den Liniensteckbriefen unter „Besonderheiten“ benannt.

Innerhalb des durch die Liniensteckbriefe und die generellen Anforderungen (siehe Kapitel 1.2) gesteckten Rahmens kann das Verkehrsunternehmen die genauen Abfahrtszeiten im eigenen Ermessen festlegen.

Der Liniensteckbrief stellt jeweils die Linie in ihrer Gesamtheit mit allen zugehörigen Fahrten und Abschnitten bis zum Linienende dar. Hinsichtlich der Gemeinschaftslinien gilt, dass der hiesige ÖDA den Betreiber dazu verpflichtet wird, durch geeignete Regelungen mit dem vom benachbarten Aufgabenträger betrauten Betreiber für einen durchgebundenen grenzüberschreitenden Betrieb der Linie zu sorgen, der insgesamt den Anforderungen des Liniensteckbriefs entspricht.

1.4 Hinweise zum Verfahren zur Anpassung der Leistungen im beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag

Der ÖDA umfasst für seine Laufzeit die Versorgung der Allgemeinheit mit öffentlichen Personenverkehrsdiensten gleich welcher Art im gesamten von ihm abgedeckten Verkehrsgebiet. Der ÖDA wird daher mit der Anforderung verbunden sein, das Bedienungsangebot nach den Vorgaben des Aufgabenträgers fortlaufend an die jeweiligen öffentlichen Belange und veränderten Rahmenbedingungen anzupassen. Der ÖDA wird hierfür auch Regelungen beinhalten, wonach das Verkehrsangebot auf Verlangen des Aufgabenträgers oder unter Berücksichtigung des Nahverkehrsplans innerhalb eines bestimmten Korridors auch durch den Betreiber selbst an sich ändernde Verkehrsbedürfnisse, eine geänderte Nahverkehrsplanung oder andere veränderte Umstände wie z.B. technische Entwicklungen, Belange des Umwelt- oder Klimaschutzes, der Stadtentwicklung o.a. anzupassen ist. Demzufolge können sich Änderungen sowohl hinsichtlich des Bestands und Verlaufs der Linien als auch hinsichtlich des Fahrplan- und Tarifangebots sowie der Qualitätsstandards und sonstigen Anforderungen ergeben. Beispielsweise können neue Linien hinzukommen oder heutige Linien wegfallen, Verknüpfungen der Linien(-äste) an den Knotenpunkten infolge von Angebotsoptimierungen und/oder infolge von Anpassungen an die Nachfrageentwicklung anders festgelegt, Bedienzeiten und Takte verän-

dert werden. Diese Anpassungen sind vorbehaltlich der genehmigungsrechtlichen Zustimmungen umzusetzen.

2. Qualitative Anforderungen an die Leistungen

Der beabsichtigte ÖDA wird zur Sicherstellung der ausreichenden Verkehrsbedienung nach § 13 Abs. 2a Satz 4 PBefG mit der Anforderung verbunden sein, dass die folgenden Qualitätsstandards einzuhalten sind. Hierbei sind einige der Anforderungen auch zur Herstellung der Barrierefreiheit i.S.d. § 13 Abs. 2a Satz 4 PBefG wesentlich.

2.1 Vergabe von Subunternehmerleistung

Soweit der Betreiber nach dem ÖDA berechtigt ist, die Durchführung von Verkehrsleistungen an Subunternehmer zu übertragen, trägt er für eine ordnungsgemäße Leistungserbringung der beauftragten Subunternehmer nach Maßgabe des ÖDA Sorge. Der Betreiber stellt sicher, dass ihm erteilte Weisungen des Aufgabenträgers insbesondere in Bezug auf die Erbringung von Personenverkehrsleistungen und die Inhalte des ÖDA auch gegenüber den Subunternehmern durchgesetzt werden.

Die Vergabe von Unteraufträgen ist grundsätzlich auf einen Anteil von 33% der betrauten öffentlichen Verkehrsleistungen, gemessen an dem Wert des Verkehrsdienstes (Art. 2 lit. k VO 1370/2007 hier Auftragswert), zu beschränken. Darüber hinausgehende Subunternehmervergaben sind nur dann zulässig, wenn hierfür gute Gründe vorliegen und diese dokumentiert werden. In jedem Fall muss die Vergabe von Unteraufträgen unter 50% der betrauten öffentlichen Verkehrsleistungen, gemessen an dem Wert des Verkehrsdienstes (Art. 2 lit. k VO 1370/2007 hier Auftragswert), bleiben. Weitergehende Beschränkungen des Betreibers hinsichtlich der Subunternehmervergabe bleiben unberührt.

2.2 Fahrzeugqualität

Reinigung der Fahrzeuge:

Die derzeitigen Mindeststandards sind einzuhalten:

- unverzügliche Beseitigung grober Verunreinigungen oder Graffiti (bei schwerwiegenden Fällen Fahrzeug-Auswechslung)
- tägliches Durchwischen und Beseitigung grober Verunreinigungen
- wöchentlich erweiterte Reinigung
- ca. sechs Mal jährlich Grundreinigung,
- jährlich Polsterextraktion
- regelmäßige Außenreinigung (bei nasser Witterung mindestens wöchentlich)

Ausstattung der Fahrzeuge:

Die derzeitigen Mindeststandards sind einzuhalten:

- alle neu zu beschaffenden Fahrzeuge ab Baujahr 2018 müssen mit Klimaanlage ausgestattet sein

- Klappfenster (Solobus mindestens vier, Gelenkbus mindestens sechs, Straßenbahn mindestens neun)
- Entwerter (Solobus einer, Gelenkbus zwei, Straßenbahn mindestens vier)
- alle Sitze mit Schaumstoff gepolstert
- Regelsitzabstand 720mm
- Rollstuhlplatz in allen Fahrzeugen und zweite Sondernutzungsfläche in Gelenkbussen und Straßenbahnen sind in langer Ausführung vorzuhalten (mindestens zwei Meter)
- alle Sondernutzungsflächen sind mit selbstständig hochklappenden Klappsitzen ausgestattet
- Haltewunschtaster ist von jedem Sitzplatz erreichbar
- Haltewunschtaster ist mit Braille-Schrift gekennzeichnet
- ausreichende Haltemöglichkeiten sind von jedem Platz aus erreichbar, alle Sitze sind mit Haltegriffen versehen
- senkrechte Haltestange befinden sich an mindestens jeder zweiten Sitzreihe, ausreichend Halteschlaufen sind vorhanden
- alle Türen sind als Doppelflügeltüren (mindestens 1200 mm) gestaltet
- alle Fahrzeuge mit Rollstuhlrampe für mindestens 350 kg (Bus: lange Ausführung ca. 1m x 1m)
- an den Türen Haltestangen mit taktiler Struktur
- an den Türen vor und hinter den Sitzen Schutzwände aus Glas, vibrationsfest gelagert
- Türöffnungstaster außen zu beiden Seiten der Türen
- automatische Fahrgastinformation, Haltestellenansage
- automatische Innenanzeiger und Haltewunschanzeiger
- einheitliches Außen- und Innendesign
- alle Fahrzeuge ab Baujahr 2007 sind mit Videoüberwachung¹ ausgestattet, die den Fahrgastraum vollständig und deutlich aufzeichnen (Solobus fünf Kameras, Gelenkbus sieben Kameras, Straßenbahn mindestens sechs Kameras) – Für Busse, die von Subunternehmern eingesetzt werden, kann von der vorstehenden Regelung bis zum 31.12.2025 abgewichen werden.
- Vandalismusscheibe und Überfalltaster für Fahrer sind vorhanden
- alle Fahrzeuge weisen folgende Fahrtzielanzeiger auf:
 - vorne: Liniennummer und Ziel
 - rechts: Liniennummer und Ziel
 - links: Liniennummer
 - hinten: Liniennummer
- alle Fahrzeuge ab Baujahr 2008 sind mit Lautsprecher für Außenansage und automatischer Fahrtzielansage ausgestattet
- Fahrkartenverkauf mit mindestens „Bartarif“-Angebot (Stand 2022: Kurzstrecken-, Einzelfahrschein-, Tages- und Gruppentages- sowie RNN- und RMV-Anschlussfahrkarten) im Fahrzeug ist vorzusehen
- alle Fahrzeuge ab Baujahr 2018 verfügen über USB Ladesteckdosen im Fahrgastraum
- alle Fahrzeuge haben eine Durchgangshöhe von mindestens 1950mm
- alle Fahrzeuge ab Baujahr 2008 sind mit Unfalldatenschreiber ausgestattet
- Möglichkeiten zur Beflagung von Fahrzeugen zu besonderen Anlässen

¹ unter Einhaltung geltender Bestimmungen zum Datenschutz

Darüber hinaus ist die komplette Straßenbahn-Flotte mit Fahrausweisautomaten auszurüsten. Dabei beträgt der Anteil der Hochflurstraßenbahnen (Stand 2021) max. 15%. Die Hochflurstraßenbahnen werden bei Neubeschaffung sukzessive durch Niederflurstraßenbahnen ersetzt.

Ferner müssen neu zu beschaffende Fahrzeuge ab Baujahr 2018 mit Klimaanlage, Videoüberwachung², Lautsprechern für Außenansagen, automatischer Fahrtzielansage und Unfalldatenschreiber bis Ende des Jahres 2023 ausgestattet sein. Außerdem sind alle Fahrzeuge mit einem Bordrechner sowie einer Kommunikationsausrüstung für das ITCS der Stadt Mainz auszustatten.

Ausnahmen von dieser Vorgabe bestehen nur für Fahrzeuge, die nicht im Regelbetrieb eingesetzt werden, das sind Busse für den Schienenersatzverkehr (SEV) und Einsatzwagen („E“-Fahrten).

Bei der Neubeschaffung von Fahrzeugen müssen die jeweils gültigen gesetzlichen Vorgaben für Lärmschutz eingehalten werden. Ebenfalls sind Maßgaben aus dem Lärmaktionsplan der Stadt Mainz zu berücksichtigen. Die Reduzierung von Lärmemission wird durch das Verkehrsunternehmen kontinuierlich weiterverfolgt.

Das Verkehrsunternehmen hat das Recht zur Vermarktung der Werbeflächen auf Bussen und Bahnen. Die Werbeeinnahmen stehen dem Betreiber zu. Für die Werbung werden die gleichen Kriterien, die bei den Werbeverträgen der Stadt gelten, angewendet. Die Beklebung von Fensterflächen im Sichtbereich sitzender Kunden wird auf ein Mindestmaß begrenzt und erfolgt mit speziellen Folien, die eine Durchsichtbarkeit ermöglichen.

Die derzeitigen Mindeststandards bezüglich der besonderen Ausstattung für Busse sind einzuhalten:

- Leistung Solobus mindestens 180kW
- Leistung Gelenkbus mindestens 220kW
- Zulassung für Schulbusverkehr und Gelegenheitsverkehr
- mindestens acht Sitzplätze für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste
- alle Fahrzeuge mit 100% niederflurigem Zugang und Durchgang zwischen den Türen
- maximales Durchschnittsalter der Fahrzeuge von 7,5 Jahre
- alle Fahrzeuge mit Kneeling

Ein Anteil von mindestens 50% an emissionsfreien Fahrzeugen ist bis zum Jahr 2035 umzusetzen.

Beim Einsatz von Auftrags-/Subunternehmern ist sicherzustellen, dass die Fahrzeuge den gleichen technischen Ausstattungsstandard aufweisen. Insbesondere im Hinblick auf den Datenaustausch mit dem Intermodal Transport Control System (ITCS) ist die Kompatibilität mit der Technik kooperierender Verkehrsunternehmen sicherzustellen.

² unter Einhaltung geltender Bestimmungen zum Datenschutz

2.3 Fahrgastinformation

Fahrgastinformationssysteme

Die derzeitigen Ausstattungsmerkmale und Mindeststandards zu den Fahrgastinformationssystemen sind einzuhalten:

- zusätzlich zur Haltestellenansage sind für das Fahrzeug vorzusehen: Außenansagen, Richtungsangaben und Umleitungsangaben in Ansagen
- Innenanzeigen mit Linienangabe, Linienziel und nächste Haltestelle
- Betreiben einer Homepage mit Fahr-, Netz- und Haltestellenplänen, Sonderfahrplänen und -verkehr, Tarifinformationen und Beförderungsbedingungen, Kontakt- und Beschwerdeportal sowie den im Weiteren aufgeführten Funktionalitäten
- Information der Fahrgäste über Betriebsabweichungen
- Echtzeitauskunft im Internet und per App pro Haltestelle und Linie
- Soll-Daten für eine Fahrplanperiode im Internet und per App
- Tagesaktuelle Lieferung von Fahrplanänderungen und laufende Übertragung der Echtzeitdaten zu den Verkehrsverbänden RMV und RNN
- DFI mit LED-Technik (28mm Mindestzeichenhöhe) (200 Stück)
- DFI an allen Haltestellen >300 Einsteiger (pro Haltestellenposition) im Rahmen der baulichen Möglichkeiten
- DFI flächendeckend an Straßenbahnhaltestellen
- Errichtung, Unterhalt und Betrieb von DFI-Anzeigern an Haltestellen, DFI zur Wiedergabe der nächsten Abfahrten und Zusatz-/ wie auch Sonderinformationen, DFI-Haltestellen mit Vorlesefunktion
- Störungsinformation (geplant und ungeplant) per Lauftext auf DFI-Anzeigern
- Auf Hinweise/Beschwerden zu DFI-Sprachausgaben in Bezug auf Lautstärke und Intensität wird im Einzelfall reagiert. Die jeweilige DFI-Sprachausgabe ist unter Berücksichtigung der Belange blinder und sehbeeinträchtigter Menschen bestmöglich anzupassen.
- Fahrtspezialtext bei Verspätungen, Ausfall oder Schienenersatzverkehr
- Darstellung sämtlicher Fahrten von Dritten
- App mit VDV-Schnittstelle zum ITCS der Leitstelle zum Empfang der Soll- und Echtzeitdaten
- Störungsinformationen online auf Homepage und über App
- große Haltestellenschilder mit Linien- und Zielinformationen an jeder Haltestellenposition
- Umgebungspläne, Liniennetzpläne an Haltestellen
- elektronische Newsletter

Im Zusammenhang mit der Fahrgastinformation sind die gesetzlichen Vorgaben der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft), §33 (Kennzeichnung und Beschilderung) sowie der Verordnung über den Bau und Betrieb der Straßenbahnen (BOStrab), §31 (Haltestellen) zu befolgen.

Ferner ist nach Standortgenehmigung durch den Aufgabenträger der Aufbau von Vorweganzeigern/Anzeigetafeln im Innenstadtbereich zur frühzeitigen Information der Fahrgäste bis Ende des Jahres 2023 umzusetzen.

Beim Einsatz von Subunternehmern ist die Datenbereitstellung durch die Auftragsunternehmen zur Gewährleistung der umfassenden Fahrgastinformation sicherzustellen.

Der Betreiber erstellt einen mobilen Taschenfahrplan und linienbezogenen Faltpläne sowie Tariffinformationen als Druckerzeugnis oder als elektronische Version für mobile Endgeräte sowie den Internetauftritt. Es muss eine Neuauflage bei spürbaren/gravierenden Änderungen im Bestandsnetz erfolgen, beispielsweise bei Anpassungen von Teilliniennetzen.

Entstörungsmanagement

Die derzeitigen Mindeststandards zum Entstörungsmanagement sind einzuhalten:

- sofortige Information der Fahrgäste via Fahrgastinformationsanzeiger und App / Internetauftritt / Social Media
- bei schwerwiegenden Störungen Einsatz eines Werkstattmobils zur umfangreicheren Störungsbehebung auf der Strecke
- bei aus Störungen resultierenden Kursausfällen Einsatz eines Reservedienstes, der ein neues Fahrzeug zum Einsatzort bringt bzw. ausgefallenes Fahrpersonal ersetzt
- bei Sperrungen von Straßenbahnstrecken sofortige Organisation eines Schienenersatzverkehrs mit den vor Ort zur Verfügung stehenden Reservediensten und Fahrzeugen
- Behebung von Kleinststörungen auf Strecken innerhalb von ca. 60 Minuten
- Behebung sonstiger Störungen innerhalb von 24 Stunden
- Fahrzeuge mit Türstörung werden zeitnah ausgewechselt, falls die Störung nicht vor Ort behoben werden kann und eine Weiterfahrt mit gestörter Tür nachhaltigen Einfluss auf die Zuverlässigkeit hat
- täglich rund um die Uhr besetzte Leitstelle und eine Rufbereitschaft
- Reaktionszeit: Verkehrssteuerung ist grundsätzlich innerhalb von ca. 20 Minuten vor Ort
- Reaktionszeit: Technische Fachkräfte sind innerhalb von ca. 30 Minuten vor Ort
- Schienenersatzverkehr oder Ersatzfahrzeug werden schnellstmöglich gestellt
- Einrichtung von Ersatzhaltstellen
- eigenes Personal, Expertise und Equipment zum Bergen von Straßenbahnen und Bussen, regelmäßige Schulung (ca. alle 3 Monate)
- Auswechslung von Straßenbahnen mit Flachstellen an Radreifen zur unverzüglichen Abstimmung von vermeidbaren Geräuschemissionen

Darüber hinaus müssen Betriebshöfe und -anlagen so im Stadtgebiet gelegen sein, dass ein störungsfreier Betriebsablauf für Bus-, Straßen- und Stadtbahn an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr gewährleistet ist.

Die Aspekte zum Entstörungsmanagement sind vom Betreiber für den Subunternehmer zu übernehmen. Es ist sicherzustellen, dass die Fahrzeuge des Subunternehmers den gleichen technischen Ausstattungsstandard zur Kommunikation aufweisen.

Die Implementierung einer neuen Leitstellensoftware zur schnellen Bearbeitung von Störungen und einfacherer Handhabung dispositiver Maßnahmen wird durch das Verkehrsunternehmen bis Ende des Jahres 2023 sichergestellt.

Beschwerdemanagement

Die derzeitigen Mindeststandards zum Beschwerdemanagement sind einzuhalten:

- Bearbeitung von Beschwerden über ein Beschwerdemanagementsystem: Vorgabe ist die Bearbeitung der Fälle innerhalb von sieben Tagen
- Anliegen können auch online (auch mobil) eingegeben werden
- Aufnahme von Beschwerden zudem über sämtliche Kanäle

Vorfälle/Beschwerden, welche sich auf Fahrten/Fahrzeuge/Personal etc. eines Subunternehmers beziehen, sind vom Verkehrsunternehmen direkt mit dem Auftragsunternehmen zu klären und zu beantworten. Ansprechpartner des Beschwerdemanagements des Subunternehmers sind der Stadt Mainz mitzuteilen.

2.4 Vertrieb und Marktauftritt

Die derzeitigen Mindeststandards zur Ausstattung des Vertriebssystems und des Marktauftritts sind einzuhalten:

- Fahrscheinautomaten an hoch frequentierten Haltestellen
- Weiterentwicklungen des Angebotes hinsichtlich mobile-Ticketing (E-Ticketing, Handyticketing) sind voranzutreiben
- Fahrscheine können im VerkehrsCenter Mainz sowie an weiteren Vorverkaufsstellen im gesamten Netz erworben werden;
- Kooperationspartner in den Vororten für den Fahrscheinverkauf sind beizubehalten (in der Regel Schreibwarenläden)
- Fahrscheine können auch im Fahrzeug erworben werden
- das RMV-HandyTicket ist anwendbar
- Beibehaltung eines einheitlichen Fahrscheintarifs im VMW (Stadttarif Mainz-Wiesbaden) mit dem Tarifangebot der Sammelkarte (rabattierte Mehrfahrtenkarte)
- Umfangreich geschulte Fahrausweisprüferinnen und -prüfer
- jährlich ca. 25.000 Prüfstunden und 750.000 kontrollierte Fahrgäste

Darüber hinaus ist der Erwerb von Kurzstreckentickets, Einzelfahrscheinen, Tages- und Gruppentageskarten, RNN- und RMV-Anschlussfahrkarten im Fahrzeug (Bus- und Straßenbahnen) zu gewährleisten.

Ferner ist ab 2021 der Erwerb von Kurzstrecken, Einzelfahrten, Sammelkarten und Tageskarten über eine verkehrsunternehmenseigene Mobilitäts-App möglich.

Die Verbund-Richtlinien der Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH (RMV) und der Rhein-Nahe Nahverkehrsverbund GmbH (RNN), einschließlich der Tarifbedingungen, sind zu beachten.

2.5 Fahrgastsicherheit und -betreuung

Fahrgastsicherheit

Die derzeitigen Mindeststandards zur Fahrgastsicherheit sind einzuhalten:

- Videoüberwachung³ in den Fahrzeugen (außer bei Subunternehmen)
- Videoüberwachung³ Haltestelle Hauptbahnhof
- Videoüberwachung³ im Verkehrs Center Mainz
- Beleuchtung Haltestellen

Auf reinen Straßenbahnhaltestellen ist eine ausreichende Beleuchtung durch das Verkehrsunternehmen zu gewährleisten.

Fahrgastbetreuung/Kundenservice

Die derzeitigen Mindeststandards zur Fahrgastbetreuung sind einzuhalten:

- Mobilitätsmanager/in (Busschule): In Kindergärten, Kindertagesstätten und Grundschulen wird die Busschule angeboten und ein Verhaltenstraining an Haltestellen und im Bus durchgeführt.
- Betrieb des VerkehrsCenters Mainz mit Öffnungszeiten Montag bis Freitag durchgehend, mindestens 10 Stunden und zu den Zeiten des Schüler- und Einkaufsverkehrs sowie an Samstagen 5 Stunden
- telefonische Erreichbarkeit mit eigenem und vor Ort ansässigem Personal zu den Geschäftszeiten
- telefonische Kundenbetreuung rund um die Uhr (24-Std.-Telefon)
- umfangreiche Kundenbetreuung und -beratung sowie Verkauf rund um alle Mobilitätsangebote der Mainzer Mobilität
- umfangreich geschultes Fahrpersonal
- das Fahrpersonal kann sich in deutscher Sprache verständigen

2.6 Fahr- und Servicepersonal

Tariftreue

Inhalte des rheinland-pfälzischen Landesgesetzes zur Gewährleistung von Tariftreue und Mindestentgelt bei öffentlichen Auftragsvergaben sind vom Betreiber umzusetzen.

Leitstellenpersonal

Das Leitstellenpersonal muss in der Lage sein, mit den entsprechenden Kenntnissen die nachfolgend definierten Aufgaben ausüben können:

- Disposition der Leitstelle
- Planung/Umsetzung von Maßnahmen bei Abweichungen vom Regelfahrplan
- Koordination von Verkehren bei Sonderveranstaltungen/Baumaßnahmen einschließlich notwendiger Abstimmungen mit der Polizei, dem Ordnungsamt bzw. sonstigen städtischen Ämtern
- Notfallmanagement bei Betriebsstörungen, Unfällen und Rettungseinsätzen

³ unter Einhaltung geltender Bestimmungen zum Datenschutz

- Pflege, Weiterentwicklung und Neueinrichtung der eingesetzten Systeme (Betriebslagedatenbank, Fahrgastinformationssysteme, ITCS etc. in Zusammenarbeit mit technischen Bereichen)

Fahrpersonal

Das Fahrpersonal hat abgestimmte Kleidung, die ein einheitliches und gepflegtes Erscheinungsbild sicherstellt, zu tragen.

Vertiefend ist das Fahrpersonal in Kundenkontakt (u.a. Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen, Netz-, Orts-, Fahrplan- und (Verbund-) Tarifkenntnisse), Trainingsmaßnahmen zur Bewältigung von Konfliktsituationen (z.B. gleichzeitige Mitnahme von Fahrrädern, Kinderwägen, Rollstühlen und E-Scootern) und Verhalten in akuten Notfallsituationen sowie Erste Hilfe zu schulen. Die eintägigen Schulungen sind in einem Rhythmus von ca. 5 Jahren zu wiederholen, bei Bedarf zeitnah. Für die Ausbildung und Weiterbildung des Fahrpersonals ist eine eigene Fahrschule mit eigenem Personal/Fahrlehrer/Fahrmeister vorzuhalten. Die Fahrschule kann durch externe Anbieter ergänzt werden.

Ticketprüferinnen und -prüfer

Vom Betreiber sind ganzjährig Regelticketprüfungen im gesamten Bediengebiet sowie punktuell Schwerpunktkontrollen an besonderen Standorten durchzuführen, um die Einhaltung der Tarif- und Beförderungsbedingungen sicherzustellen.

Die Ticketprüferinnen und -prüfer haben mindestens folgende Anforderungen zu erfüllen:

- Erscheinungsbild und Auftreten müssen dem Kunden gegenüber einen positiven Eindruck vermitteln und respektvoll sein. Das Handeln muss grundsätzlich auf Deeskalation ausgerichtet sein.
- Eine eintägige Tarifschulung (inkl. Schulung Bedienung des mobilen Datenerfassungsgeräts) bei Einstellung
- Tarifliche Nachschulung bei Bedarf

Betriebs- und Verkehrsleiter

Zur Sicherstellung der ordnungsgemäßen Betriebsabläufe sind ein Betriebsleiter mit entsprechender Vertretungsregelung sowie ein Verkehrsleiter mit der gesetzlich geforderten Qualifikation einzusetzen.

2.7 Qualitätssteuerung

Die im Fahrplan ausgewiesenen Fahrten sind durchzuführen.

Zur Erbringung des Fahrplanangebotes wird eine ausreichende Anzahl von Fahrzeugen einschließlich Reserve vorgehalten. Hierbei wird auf eine nachfragegerechte Verteilung nach Fahrzeuggröße geachtet.

Für die Disposition des Personals und des Fahrzeugparks sowie zum Abstellen und Instandhalten der Fahrzeuge werden ausreichende Kapazitäten an geeigneten Standorten vorgehalten.

Das Angebot im Gesamtsystem wird durch den Betreiber kontinuierlich optimiert. Mit Hilfe interner und externer Daten erfolgt eine regelmäßige Überprüfung des Angebots. Dazu erfolgt eine automatisierte Erhebung von Ein- und Aussteigerdaten.

Zusätzlich kontrolliert das Verkehrsunternehmen regelmäßig Kapazitätsengpässe im Netz und erarbeitet Vorschläge zu deren Beseitigung. Ferner verfolgt der Betreiber Optimierungsmöglichkeiten im Liniennetz, wie z.B. die Verbesserung der Pünktlichkeit und Anschlusssituationen. Resultierende Maßnahmen hat der Betreiber mit dem Aufgabenträger abzustimmen.

Zum Nachweis der Einhaltung der Qualitätsstandards führt das Verkehrsunternehmen regelmäßig Qualitätserhebungen und -messungen durch. Die Ergebnisse werden dem Aufgabenträger jährlich in Form einer Berichtserstattung aufbereitet und übermittelt. Dazu gehören neben der Bereitstellung der Fahrgastzahlen (unterschieden nach Bus und Straßenbahn), ein Bericht zur Pünktlichkeit, ein Bericht zur Kundenzufriedenheit (u.a. Ergebnisse ÖPNV-Kundenbarometer) analog DIN 13816 sowie ein Statusbericht als Basis für die Veröffentlichung gemäß VO(EG) 1370/2007.

3. Infrastruktur

3.1 Zuständigkeiten Haltestellen

Die Infrastruktur unterliegt unterschiedlichen Zuständigkeiten, die entweder beim Verkehrsunternehmen, dem Grundstückseigentümer oder bei der Stadt Mainz liegen. Die Streckeninfrastruktur der reinen Straßenbahnhaltestellen und der Straßenbahnhaltestellen im besonderen Bahnkörper mit Busmitbenutzung inkl. aller Betriebsanlagen wird durch das Verkehrsunternehmen nach den gesetzlichen Vorgaben der Verordnung über den Bau und Betrieb der Straßenbahnen (BOStrab) in einem sicheren und ordnungsgemäßen Zustand gehalten. Hierzu gehören im Kern:

- Gleisanlagen
- Ingenieurbauwerke
- Fahrleitungsanlagen
- Unterwerke und Niederspannungsanlagen
- Signalanlagen mit Ausnahme von LSA-Anlagen der Stadt Mainz
- Haltestellen
- Betriebshof, Werkstätten und Aufstellanlagen
- Sozialräume, u.a.

Die Anlagen im Busnetz liegen im Verantwortungsbereich des Aufgabenträgers. Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, die technischen und rechtlichen Regelwerke, die den Betrieb von Nahverkehrsanlagen betreffen, zu beachten (Personenbeförderungsgesetz,

usw.). Hiervon ausgenommen sind die Anlagen des Werbeträgers der Stadt Mainz (aktuell DSM Ströer) aus dem Vertragsverhältnis mit der Stadt Mainz (Amt 80). Zur Fahrgastinformation an Straßenbahnhaltestellen ist die BOStrab §31 zu befolgen. Darüber hinaus werden alle Haltestellen durch das Verkehrsunternehmen mit den nach PBefG erforderlichen Informationen bestückt. Hierbei sind Werbeflächen nachrangig zu den Fahrplaninformationen. Sollten an einzelnen Stellen in der Nachbarschaft weitere Haltestellen mit deutlich höherem Fahrten-/Zielangebot vorhanden sein, ist ein entsprechender Hinweis anzustreben.

Das Verkehrsunternehmen hat beim Bau von Straßenbahnhaltestellen aktuellste Richtlinien, Normen, Empfehlungen, Regelwerke zur Herstellung/Gestaltung barrierefreier Haltestellen zu berücksichtigen.

3.2 Reinigung von Haltestellen

Die Haltestellen des ÖPNV im Stadtgebiet Mainz müssen ein sauberes und gepflegtes Erscheinungsbild abgeben. Das Verkehrsunternehmen ist dabei für das saubere Erscheinungsbild seiner in Kapitel 3.1 beschriebenen Anlagen verantwortlich. Die Reinigung liegt nach Reinigungssatzung der Stadt Mainz beim Aufgabenträger, bei den Anwohnern oder beim Verkehrsunternehmen. Beschwerden über mangelnde Sauberkeit sind vom Verkehrsunternehmen aufzunehmen und nachzuverfolgen. Alle Haltestellen werden vom Verkehrsunternehmen mit einem Abfalleimer ausgestattet für dessen Leerung und Instandhaltung er zuständig ist. Hiervon ausgenommen sind die Abfallbehälter des Entsorgungsbetriebes der Stadt Mainz. Die Haltestellen sowie deren Zugänge sind regelmäßig gemäß Reinigungssatzung der Stadt Mainz zu reinigen:

- Straßenbahnhaltestellen (Flächen, Böden): 1x wöchentlich
- Mülleimer an Straßenbahnhaltestellen: 2x wöchentlich
- Bushaltestellen gemäß Satzung (Flächen, Böden): 1x wöchentlich
- Mülleimer an Bushaltestellen gemäß Zuständigkeit: 1x wöchentlich

Aktuelle Reinigungsintervalle sind dann zu erhöhen, wenn ein nicht vertretbarer Verschmutzungsgrad auftritt. Grobe Verunreinigungen sind umgehend zu beseitigen. Ferner sind an Haltestellen umgehend zu beseitigen:

- Schäden, welche die Sicherheit gefährden
- Missstände durch fehlende oder beschädigte Kundeninformationsmedien (z.B. Fahrpläne, Tarifinformationen, Umgebungspläne)

Beeinträchtigungen durch Schnee und Eis sind entsprechend der Zuständigkeiten gem. der Verkehrssicherungspflicht möglichst umgehend zu beheben.

4. Investitionspflichten

Der beabsichtigte Dienstleistungsauftrag verpflichtet den Betreiber, bis zum Jahr 2030 mindestens 25 Niederflurstraßenbahnen zu beschaffen. Der Betreiber verpflichtet sich, entsprechend der Vorgaben des öffentlichen Dienstleistungsauftrages und den mitgeltenden Dokumenten, kontinuierlich seine Busflotte zu erneuern. Darüber hinaus wird kontinuierlich in die Instandhaltung des gesamten Fuhrparks des Betreibers sowie die regelmäßige Aufrüstung auf den aktuellsten Stand der Technik investiert.

Der Betreiber ist verpflichtet, ab dem Jahr 2022 den Streckenabschnitt Gonsenheim, Gemarkungsgrenze – Finthen, Römerquelle grundhaft mit Gleisanlagen, Fahrstromversorgung und technische Anlagen zu erneuern und bis 2024 abzuschließen.

Baurecht und politischer Beschluss vorausgesetzt ist der Betreiber verpflichtet, mit einer Querspange „Binger Straße“ das Straßenbahnnetz zu erweitern. Sie schließt westlich am Alicenplatz und östlich am Münsterplatz an das Bestandsnetz an. Eine Realisierung soll bis zum Jahr 2026 abgeschlossen sein.

Neben diesen Investitionen sind laufende Ersatzinvestitionen in die Streckeninfrastruktur (Gleisanlagen, Fahrstromversorgungsanlagen, Signal- und Sicherheitstechnik, Ingenieurbauwerke, Haltestellen) vorzunehmen.