

## **Vorinformation für den beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag der Stadt Würzburg über Verkehrsleistungen im Straßenbahn- und Omnibusverkehr**

### **Ergänzendes Dokument mit zusätzlichen Angaben im Rahmen der Vorinformation**

Die Stadt Würzburg ist zuständige Behörde für den Stadtverkehr Würzburg nach Art. 8 Abs. 2 i.V.m. Abs. 1 Satz 1 Bay ÖPNVG. Sie beabsichtigt die Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags (ÖDLA) über Verkehrsleistungen im Straßenbahn- und Omnibusverkehr als Gesamtleistung.

Gemäß Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 hat die Stadt eine Vorinformation für den ÖDLA im Amtsblatt der EU veröffentlicht. Die Vorinformation definiert zugleich die mit dem beabsichtigten ÖDLA verbundenen Anforderungen 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 öffentlich zugänglichen Dokumenten enthalten sein, auf die durch die Vorinformation verwiesen wird. Die Vorinformation verweist zur Beschreibung der Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards, die die vom beabsichtigten ÖDLA erfassten Verkehrsleistungen zu erfüllen haben, auf das vorliegende Dokument.

Eigenwirtschaftliche Genehmigungsanträge können nur innerhalb von drei Monaten nach Veröffentlichung der Vorinformation gestellt werden (vgl. § 12 Abs. 6 Satz 1 PBefG). Diese Anträge müssen die in der Vorinformation und dem vorliegenden Dokument beschriebenen Anforderungen erfüllen. Andernfalls ist die Genehmigung zu versagen (§ 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG).

Das nachstehende Dokument enthält wesentliche Anforderungen im Sinne von § 13 Abs. 2a Sätze 3 – 5 PBefG.

Der beabsichtigte ÖDLA wird Regelungen beinhalten, wonach das Verkehrsangebot, das Gegenstand dieses ÖDLA ist, innerhalb eines bestimmten Rahmens an sich ändernde Verkehrsbedürfnisse und durch Beschlüsse zur Fortschreibung des Nahverkehrsplans anzupassen ist. In dem so definierten Rahmen können sich Änderungen sowohl hinsichtlich des Bestands und Verlaufs der Linien als auch hinsichtlich des Fahrplan- und Tarifangebots sowie der Qualitätsanforderungen ergeben.

# 1 Anforderungen an das Leistungsangebot

Gegenstand der Vergabe ist die Erbringung öffentlicher Personenverkehrsdienste im Straßenbahn- und Omnibusverkehr auf dem Gebiet der Stadt Würzburg.

Die erfassten Linien sowie das Fahrplankonzept werden nachfolgend im Einzelnen beschrieben. Die Vergabe dieser Verkehrsleistungen ist als Gesamtleistung beabsichtigt (vgl. § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG).

## 1.1 Liniennetz, Tätigkeitsumfang

### 1.1.1 Straßenbahn

Folgende Straßenbahnlinien verkehren in Würzburg und sind in den Liniensteckbriefen im Anhang beschrieben:

Linie	Strecke
1	Sanderau - Hauptbahnhof - Grombühl/Uni-Kliniken
2	Hauptbahnhof - Zellerau
3	Heuchelhof - Heidingsfeld - Hauptbahnhof
4	Sanderau - (Hauptbahnhof) - Zellerau
5	Rottenbauer - Heuchelhof - Heidingsfeld - Hauptbahnhof - Grombühl/Uni-Kliniken
504	Rottenbauer - Heuchelhof - Heidingsfeld - Zellerau
505	Rottenbauer - Heuchelhof - Heidingsfeld - Hauptbahnhof

Die Jahresplanleistung, die auf den Straßenbahnlinien zu erbringen ist, beträgt rd. 1.620.356 Nutzwagenkm. Hinzu kommen die Einsätze für Sonderverkehre (siehe 1.2.4) in einer Größenordnung von zurzeit 2.650 Nutzwagenkm, die jedoch von Jahr zu Jahr variieren.

### 1.1.2 Omnibus

Folgende Omnibuslinien verkehren in Würzburg und sind in den Liniensteckbriefen im Anhang beschrieben:

Linie	Strecke
6	Stadtmitte - Gartenstadt Keesburg
7	Zellerau - Sanderring - Hubland/Universität Sportzentrum
8S, 8W	Zollhaus Steinbachtal - Hinterer Steinbach, Zollhaus Steinbachtal - Waldfriedhof
9	Residenzplatz - Kulturspeicher - Festung - Kulturspeicher - Residenzplatz
10	Sanderring - Hubland (Universität Sportzentrum/Mensa) - Campus Nord
12	Busbahnhof - Lindleinsmühle – Versbach
13	Busbahnhof - Unterdürrbach - Oberdürrbach - Grombühl/Uni-Kliniken

16	Stadtmitte - Frauenland - Lehmgrubensiedlung - Heidingsfeld
20	Busbahnhof - Aumühle – Lengfeld
21	Busbahnhof - Lindleinsmühle – Lengfeld
24	Grombühl - Uni-Klinikum Bereich A - Schwarzenberg - Lindleinsmühle
25	Busbahnhof - Lindleinsmühle – Lengfeld / Gewerbegebiet Nord
26	Busbahnhof - Wöllriederhof - Pilziggrund
27	Busbahnhof - Neuer Hafen/Dürrbachau
28	Busbahnhof - Mönchberg
29	Busbahnhof - Hubland / Campus Nord
33	Heidingsfeld/Reuterstraße - (Winterhäuser Straße) - Katzenberg - Heidingsfeld/Reuterstraße
34	Heidingsfeld/Reuterstraße - Sanderau - Frauenland - Uni-Zentrum - Gerbrunn - Wöllriederhof - Lengfeld
35	Sanderring - (Käppele) - Frankenwarte
90	Nachtbus
114	Busbahnhof - Frauenland/Wittelsbacherplatz - Hubland/Universität Sportzentrum
214	Busbahnhof - Hubland/Mensa – FHWS (Sanderheinrichsleitenweg)
999	Schülerverkehr

Die Jahresplanleistung, die auf den Omnibuslinien zu erbringen ist, beträgt rd. 3.080.113 Nutzwagenkm. Hinzu kommen die Einsätze für Sonderverkehre, die von Jahr zu Jahr variieren (siehe 1.2.4).

### 1.1.3 Alternative Bedienungsformen

Linie	Strecke
310	Heidingsfeld/Reuterstraße - Reichenberger Grund

Die Jahresleistung, die im Rahmen alternativer Bedienungsformen im Jahr 2018 erbracht wurde, liegt bei rd. 11.090,65 Nutzwagenkm. Dieser Wert ist abhängig von der Abrufquote und kann von Jahr zu Jahr stark variieren.

## 1.2 Linienübergreifende Anforderungen an die Fahrplangestaltung

Die Anforderungen an den Fahrplan werden nachstehend funktional beschrieben. Die Vorgabe eines konkreten Fahrplans erfolgt im Rahmen dieser Vorinformation nicht.

Der Fahrplan muss zunächst den in diesem Kapitel beschriebenen Anforderungen entsprechen. Weitere linienspezifische Anforderungen sind im Anhang in den sogenannten Liniensteckbriefen geregelt (Kap. 1.3).

### 1.2.1 Gesamtumfang der Leistung

Das zukünftige Fahrplanangebot muss im Regelverkehr mindestens den derzeitigen Einsatz von 277.771.618 Nutzplatzkm p.a. bei der Straßenbahn und 247.267.846 Nutzplatzkm p.a. beim Bus umfassen. Im Rahmen der zwingenden Erweiterung nach Ziff. 1.4.1 erhöht sich dieses Volumen.

### 1.2.2 Fahrzeugeinsatz, Beförderungskapazitäten

Das Fahrplanangebot und die eingesetzten Fahrzeuge sind so zu gestalten, dass die Anforderungen, wie sie in den sogenannten Liniensteckbriefen beschrieben sind, erfüllt werden. Das Verkehrsunternehmen hat ausreichende Kapazitäten einzusetzen, um sicherzustellen, dass im Rahmen der üblicherweise auftretenden und aufgrund konkreter Anlässe zu erwartenden Nachfrage kein Fahrgast an der Haltestelle zurückgelassen werden muss.

Darüber hinaus ist in Anlehnung an die Empfehlungen des VDV grundsätzlich das Platzangebot (Summe Sitz- und Stehplätze) so zu bemessen, dass an keinem Streckenquerschnitt der Besetzungsgrad als Mittelwert in der gleitenden Spitzenstunde 65 % in der Regel überschreitet.

Um dem Umstand gerecht zu werden, dass innerhalb eines Stadtverkehrsnetzes mit kurzen Haltestellenabständen im direkten Umfeld von Aufkommensschwerpunkten höhere Auslastungen vertretbar sind, sofern diese nur über einen kurzen Strecken- und Zeitbereich andauern, ist eine Überschreitung der vorgenannten Richtwerte für den Zeitraum von 6 bis 8 Uhr an maximal jeweils 5 % aller Streckenquerschnitte im Netz aus Bus und Straßenbahn zulässig.

Sofern es aufgrund struktureller Änderungen oder ordnungspolitischer Maßnahmen im Bedienungsgebiet zu Veränderungen der Fahrgastnachfrage kommt, hat das Verkehrsunternehmen seine Kapazitäten anhand der genannten Kriterien an die zu befördernden Fahrgäste anzupassen.

Das Verkehrsunternehmen hat darüber hinaus im Zeitraum von Montag bis Freitag in der Schulzeit von 6 bis 8 Uhr einen Fuhrpark mit mindestens 10.400 Plätzen (Steh- und Sitzplätze, gemessen anhand VDV-Richtlinie) im Fahrgasteinsatz zu halten.

Weiterhin muss das Kapazitätsangebot im Fahrzeugspitzeneinsatz während der Ferien mindestens 8.900 Plätzen und an Samstagen mindestens 5.700 Plätzen bzw. an Sonntagen mindestens 3.100 Plätzen (jeweils Steh- und Sitzplätze, gemessen anhand VDV-Richtlinien) entsprechen.

Als Anruf-Sammeltaxi „AST“ muss entsprechend dem Kundenwunsch eine Fahrgelegenheit mit bis zu 8 Sitzplätzen bereitstehen. Die Erbringung der Leistung kann untervergeben werden. Eine Bestellmöglichkeit 30 Minuten vor planmäßiger Abfahrt an der Haltestelle ist zu gewähren. Die VDV-Richtlinien sind heranzuziehen. Besonderheiten v. a. Haltestellenabfahrten sind dem Liniensteckbrief zu entnehmen.

### 1.2.3 Anschlüsse / Umsteigebeziehungen

Das Fahrplanangebot ist so auszugestalten, dass möglichst geringe Übergangszeiten erreicht werden.

Die Straßenbahn stellt das Rückgrat des Öffentlichen Personennahverkehrs dar. Aufgrund dessen haben sich die Umsteigebeziehungen an der Straßenbahn auszurichten.

Das derzeitige Verkehrsnetz in Würzburg zeichnet sich durch eine Vielzahl von Verknüpfungspunkten zwischen den Verkehrssystemen und einzelnen Linien aus. Dementsprechend sind Verknüpfungspunkte mit sinnvollen Umsteigezeiten zu versehen. Sogenannte Sichtanschlüsse sind nach Möglichkeit zu vermeiden.

Im Schwachlastverkehr ist in vertretbarem Rahmen der Anschlusssicherheit Vorrang vor der Pünktlichkeit einzuräumen. Weitere Vorgaben zu Umsteigebeziehungen und Umsteigeknotenpunkten sind in den Liniensteckbriefen in der Anlage 1 und Anlage 2 dargestellt.

#### **1.2.4 Anforderungen an Sonderverkehre**

Bei Großveranstaltungen, Messen, Sportveranstaltungen und sonstigen Märkten müssen, in Zusammenarbeit mit dem Veranstalter, Zusatzverkehre mit Omnibussen durchgeführt werden. Derzeit können hierfür die nachfolgenden Veranstaltungen genannt werden. Hierbei sind, in Absprache mit dem Veranstalter und eventuell beteiligten Behörden, Verstärker- bzw. Ersatzverkehre durchzuführen. Dabei müssen ausreichende Fahrzeugkapazitäten eingesetzt werden, die dem prognostizierten Aufkommen gerecht werden.

Die Fahrpläne der Sonderverkehre sind mit ausreichendem Vorlauf an die Fahrgäste zu kommunizieren.

##### **1.2.4.1 Verstärkerverkehre**

Bei Veranstaltungen und an aufkommensstarken Verkehrstagen bzw. -zeiten werden die im Regelfahrplan angegebenen Leistungen um zusätzliche Fahrleistungen ergänzt. Insbesondere handelt es sich um folgende Ereignisse:

- **Neujahr (Silvester-Nachtexpress):**

Zusatzfahrten auf Linien 4, 5, 6, 12,13, 20 und 26

- **Afrika-Festival:**

Zwei Straßenbahneinsatzwägen als zusätzliche Verstärker zwischen Zellerau und Hauptbahnhof an den Veranstaltungstagen

- **Mainfranken-Messe (alle zwei Jahre):**

Zwei Straßenbahneinsatzwägen als zusätzliche Verstärker zwischen Zellerau und Hauptbahnhof an den Sonn- und Feiertagen

- **Mantelsonntag:**

Im Zeitbereich von 12:00 Uhr bis 19:00 Uhr Verdichtung der Straßenbahnlinie 5 und der Omnibuslinie 6 auf einen 10-Minuten-Takt; im gleichen Zeitbereich Einsatz der Omnibuslinie 25 im 30-Minuten-Takt

- **Allerheiligen:**

Am Vortag und an Allerheiligen jeweils ein zusätzlicher Bus auf den Linien 8 und 28 (verkürzt bis Hauptfriedhof)

- **Lichterglanz:**

Durch zusätzliche Fahrten der Linie 5 wird für den Bereich Heidingsfeld/ Heuchelhof/Rottenbauer der 10-Minuten-Takt bis 23:00 Uhr und anschließend der 15-Minuten-Takt aufrechterhalten.

- **Kiliani – Zusatzverkehr (während der gesamten Veranstaltungsdauer):**

Verdichtung der Straßenbahnlinie 2 als zusätzlicher Verstärker zwischen Zellerau und Hauptbahnhof wie folgt:

- zwei Straßenbahneinsatzwägen wochentags
- zwei Straßenbahneinsatzwägen am Samstag
- zwei Straßenbahneinsatzwägen am Sonntag

#### 1.2.4.2 Ersatzverkehre aufgrund von Veranstaltungen

Bei veranstaltungsbedingten Straßensperrungen werden Ersatzverkehre geleistet. Zusätzlich werden bei Bedarf auch Personale zur Verkehrssteuerung und Fahrgastinformation sowie Aushänge eingesetzt. Insbesondere folgende Veranstaltungen finden regelmäßig statt:

- Faschingsveranstaltung „Sturm auf's Rathaus“ (meist alle zwei Jahre)
- Kinderfaschingsumzug
- Großer Faschingsumzug durch die Würzburger Innenstadt
- Faschingsumzug im Stadtteil Heidingsfeld
- Gedenkläuten zum 16.03.
- Residenzlauf
- iWelt-Marathon
- Fronleichnams-Prozessionen
- Kiliani-Trachtenzug
- Stadtfest (Auf allen Straßenbahnen je 1 Straßenbahn zusätzlich im Umlauf, Sonderdienste zur Begleitung durch die Fußgängerzone / Abwicklung)

Zusätzlich finden Veranstaltungen statt, die keinem festen Turnus unterliegen. Grundsätzlich wird der Fahrplan bedarfsorientiert geregelt:

Demonstrationen mit entsprechender Belegung der betroffenen Straßenzüge bedingen ebenso Ersatzverkehre. Das Demonstrationaufkommen ist saisonal und jahresweise sehr unterschiedlich und somit im Voraus nicht planbar. Weiterhin sind die Auswirkungen derartiger Veranstaltungen sehr unterschiedlich und meistens

nicht vorhersehbar. Bestimmende Einflussgröße hierbei ist die tatsächliche Teilnehmeranzahl an der Demonstration.

#### 1.2.4.3 Baustellenbedingte Zusatzverkehre

Aufgrund von Baustellen müssen Linienverkehre bei Bedarf umgeleitet werden. Die Maßnahmen sind dabei individuell sehr unterschiedlich in Bezug auf zeitliche Dauer und Umfang der Auswirkungen.

Längerfristige Baumaßnahmen werden zudem in den Regelfahrplan eingearbeitet. Die Anforderungen des Nahverkehrsplans sind einzuhalten.

### 1.3 Linien spezifische Anforderungen

Das ÖPNV-Angebot in Würzburg zeichnet sich durch ein leistungsstarkes Straßenbahnsystem sowie ein darauf optimal angepasstes Busverkehrssystem aus. Das aktuell gültige Leistungsangebot entstand aus der permanenten Anpassung an sich verändernde strukturelle Rahmenbedingungen und damit verbundenen Änderungen der Fahrgastnachfrage.

Das Leistungsangebot soll auch zukünftig bedarfsgerecht weiterentwickelt werden. Um sowohl verbindliche Kriterien zur Bedienungsqualität und der Befriedigung der öffentlichen Verkehrsinteressen vorzugeben, aber gleichzeitig dem Verkehrsunternehmen gewisse Freiheitsgrade für die Einbringung des verkehrsplanerischen Know-Hows und der Gewährleistung einer möglichst hohen betrieblichen Effizienz zu gewähren, wird auf die Vorgabe eines konkreten Fahrplans verzichtet. Stattdessen wird das zu erbringende ÖPNV-Angebot nachfolgend funktional beschrieben. Die Leistungsbeschreibung setzt sich zusammen aus sogenannten Liniensteckbriefen und den nachfolgenden Vorgaben zu deren Anwendung.

Innerhalb des durch die Liniensteckbriefe und die allgemeinen Anforderungen gesteckten Rahmens kann das Verkehrsunternehmen die genauen Abfahrtszeiten im eigenen Ermessen, in Abhängigkeit der in 1.2.3 genannten Anschlussplanung, festlegen.

Der Fahrplan für das in Kap. 1.1 genannte Angebot muss den Anforderungen in den in der **Anlage** beigefügten Liniensteckbriefen genügen.

In den Liniensteckbriefen sind vorgegeben:

- Linienverlauf
- Betriebszeiten
- Grundtakte
- Anzahl der Fahrten

Das Fahrplanangebot muss in Summe die in den Liniensteckbriefen genannte Menge an Nutzplatz-km erreichen. Innerhalb des durch die Liniensteckbriefe und die allgemeinen Anforderungen gesteckten Rahmens kann das Verkehrsunternehmen die genauen Abfahrtszeiten im eigenen Ermessen festlegen.

In den Liniensteckbriefen ist jeweils der innerhalb eines definierten Zeitbereichs anzubietende Takt angegeben, teils als Grundtakt, teils über eine Mindestzahl anzubietender Fahrten. Das Grundraster der Verkehrszeiten gibt die Straßenbahn vor.

Der Grundtakt ist minutengenau einzuhalten. Beim Bus sind abweichend davon verkehrszeitenabhängige Fahrzeitprofile zugelassen. Innerhalb zusammenhängender Zeitblöcke mit gleichen Fahrzeitenprofilen ist der Takt minutengenau einzuhalten. Der Wechsel der Fahrzeitenprofile ist auf das verkehrsbedingt notwendige Maß zu beschränken.

Eine Verdichtung des Taktes bleibt möglich, jedoch darf das Taktraster hierdurch nicht verändert werden (Beispiel: bei vorgegebenem 30-Minuten-Takt sind zusätzliche Fahrten zwischen dem 30er-Takt zulässig; ein 20-Minuten-Takt wäre unzulässig; zulässig wäre aber ein 15-Minuten-Takt, da hierdurch das 30er-Taktraster erhalten bleibt).

In den Liniensteckbriefen sind einzelne Daten nach beiden Verkehrsrichtungen getrennt dargestellt.

Der Verlauf zwischen den aufgeführten Haltestellen (Haltestellennamen entsprechen dem Jahresfahrplan 2018) und die jeweilige Haltestellenfolge ergibt sich durch die in der **Anlage** beschriebene Perlschnur. Zudem sind die Schulstandorte, die sich auf dem Linienfahrweg der Perlschnur befinden, insbesondere in den Schulzeiten zu bedienen.

Die Haltestellen könne in ihrer örtlichen Lage versetzt werden, sofern es künftige bauliche Gegebenheiten erfordern. Maßgeblich für den Haltestelleneinzugsbereich ist der Status Quo.

Der Ostbahnhof im Ortsteil Heidingsfeld ist nach Betriebsaufnahme im SPNV in beiden Richtungen mit anzufahren.

Besonderheiten bei einzelnen Linien sind bei Bedarf in den Liniensteckbriefen benannt und müssen entsprechend beachtet werden.

Im Folgenden sind nachfolgend genannte Besonderheiten bei den einzelnen Linien zu beachten.

- Linie 6 und 16:  
Der momentane Linienverlauf ist durch die mehrjährige Baustelle bzw. Neugestaltung einer Fußgängerzone in der Spiegel- / Eichhornstraße bedingt. Der Linienverlauf ist nach dem Ende der Baustelle entsprechend anzupassen.
- Linie 7, 10, 114 und 214:  
Der momentane Linienverlauf ist durch die mehrjährige Baustelle der Mensa am Hubland und der Tiefgarage Universitätszentrum bedingt. Der Linienverlauf ist nach dem Ende der Baustelle entsprechend anzupassen.
- Linie 7:  
In den bayerischen Sommerferien und den bayerischen Winterferien ist zusätzlich die Haltestelle Sanderglaxisstraße zu bedienen.
- Linie 10:  
Am Montag bis Freitag erfolgt in den bayerischen Winterferien im Zeitraum von 08:15 - 19:15 Uhr eine Bedienung im 20-Minuten-Takt.



## Nachtbus

Um den Fahrgästen auch außerhalb der regulären Betriebszeiten der Buslinien ein Grundangebot vorzuhalten, ist im Liniensteckbrief der Linie 90 die Vorgabe enthalten, in den dort genannten Nächten ein spezielles Nachtnetz zu betreiben.

Als Anknüpfungspunkt für den Fahrplan der Nachbuslinien dient die letzte Fahrt der Linie 5 an der sich der Fahrplan des Nachtbusnetzes auszurichten hat.

Als Umsteigehaltestelle der Linien ist die Juliuspromenade zu wählen, da diese einen reibungslosen Betriebsablauf und komfortable Umsteigevorgänge zwischen den einzelnen Nachtlinien ermöglicht. Es sind Aufkommensschwerpunkthaltestellen je Stadtteil zu bedienen.

## **1.4 Zukünftige Angebotsänderungen**

### **1.4.1 Verlängerung Grombühl**

Die Verlängerung der Straßenbahn zum Uniklinikum in Grombühl ist derzeit im Bau. Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, nach Fertigstellung der Straßenbahninfrastruktur deren Betrieb zu übernehmen und das Verkehrsangebot gemäß den Vorgaben dieses Dokuments sicherzustellen. Die Taktung entspricht den Liniensteckbriefen der Linien 1 und 5. Der aktuell im Angebotsumfang enthaltene parallele Busverkehr ist einzustellen; die Einzelheiten bedürfen der Zustimmung der Stadt Würzburg.

### **1.4.2 Weitere Änderungen**

Der beabsichtigte ÖDLA wird ab 01.07.2021 die Versorgung des gesamten von der funktionalen Beschreibung abgedeckten Verkehrsgebiets mit Angeboten des öffentlichen Personennahverkehrs umfassen. Der ÖDLA wird auch Regelungen beinhalten, wonach das Verkehrsangebot in Abhängigkeit von sich verändernden Verkehrsbedürfnissen, strukturellen Rahmenbedingungen oder ordnungspolitischen Vorgaben anzupassen ist. Grundlage für Änderungen während der Laufzeit sind der aktuelle Nahverkehrsplan sowie die jeweiligen Umweltprogramme (wie Green City). Das Verkehrsunternehmen hat erforderliche Änderungen von Linienwegen und der Bedienung anderer, neuer oder Ersatzhaltestellen einzuplanen. Hierunter fallen sowohl kurzfristige und zeitlich begrenzte Änderungen, die z. B. im Rahmen von Baustellen im Linienweg entstehen, als auch bereits heute absehbare neue ÖPNV-Erschließungen im Zuge von städtebaulichen Maßnahmen.

Die Stadt Würzburg ist bestrebt, das Angebot im ÖPNV auch in den kommenden Jahren kontinuierlich weiter zu verbessern. Neben der Verlängerung bestehender oder der Einführung neuer Straßenbahn- und Buslinien sind diesbezüglich auch Taktverdichtungen auf vorhandenen Straßenbahn- und Buslinien möglich.

Derzeit bestehen folgende Pläne:

- Geplante Erschließung der Stadtbezirke Frauenland und Hubland mit einer neuen Straßenbahnlinie, für die bereits das Planfeststellungsverfahren eingeleitet wurde und in deren Kontext auch Anpassungen im Bestandsnetz erforderlich sind.

- Weiterhin ist angedacht, die Straßenbahnanlagen am Hauptbahnhof neu zu gestalten und es gibt Überlegungen, das Straßenbahnnetz in Richtung der Stadtteile Versbach und Lengfeld zu verlängern. Hierzu wurden bereits Entwürfe von Vorplanungen erstellt.

Bei Realisierung dieser Projekte ist in Abstimmung mit der Stadt Würzburg ein Busverkehr, der parallel zur Straßenbahn fährt, einzustellen und der Omnibuslinien vorher im Umgriff im Sinne eines Ergänzungsnetzes auszuprägen.

## 2 Tarif

Das Verkehrsunternehmen hat für die Linienverkehre den jeweils gültigen Verbundtarif der Verkehrsunternehmens-Verbund Mainfranken GmbH, sowie die jeweils gültigen Tarif- und Beförderungsbedingungen des Verbundes und die Verbundfahrausweise anderer Verkehrsunternehmen anzuerkennen.

Das Verkehrsunternehmen hat für die Linienverkehre Fahrkarten zum Verbundtarif zu vertreiben.

Die Verkehrsunternehmen beachten die derzeit im Verbund geltenden Verbundstandards (z.B. Verbunddesign, Kundengarantien).

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, eine Kooperationsvereinbarung mit der Verbundgesellschaft abzuschließen und nach Maßgabe der vertraglichen Regelungen an der Einnahmenaufteilung im Verbund teilzunehmen. Die aus einer Mitgliedschaft im Verbund entstehenden Kosten tragen die Verkehrsunternehmen.

## 3 Qualitative Anforderungen der Leistung

### 3.1 Fahrzeuge

#### 3.1.1 Allgemein

Für alle Fahrzeuge gilt:

- Mindestens 95 % der Fahrzeuge sind im Linienverkehr einsatzfähig.
- Die Fahrzeuge sind an ein rechnergesteuertes Betriebsleitsystem (Intermodal Transport Control System - ITCS) angeschlossen.
- Die Straßenbahnfahrzeuge sind mit technischen Einrichtungen (Funk-Bake-System), die eine Bevorrechtigung an den LSA des motorisierten Individualverkehrs erlauben, auszustatten. Die Omnibusse sind entsprechend auszurüsten, wenn die Bevorrechtigung an den LSA eingeführt wird.
- Alle Fahrzeuge sind mit digitalem Sprechfunksystem auszurüsten, das eine einwandfreie Kommunikation mit dem ICTS erlaubt.
- Die Fahrzeuge sind mit Entwertern auszustatten.

- Jeweils mindestens 30% aller Straßenbahnfahrzeuge Omnibusse sind mit Fahrgastzählsystemen auszustatten. Die Fahrgastzahlen von Bus und Straßenbahn sind dem Aufgabenträger zur Verfügung zu stellen.

### **3.1.2 Straßenbahnfahrzeuge**

Die Stadtbahnfahrzeuge weisen neben den allgemeinen Anforderungen aus 3.1.1 zudem folgende Merkmale auf:

#### **3.1.2.1 Umweltstandards (Lärm, Erschütterungen)**

Mit Beschaffung neuer Straßenbahnfahrzeuge werden serienreife Techniken zur Einhaltung der aktuellen Umweltstandards eingesetzt, insbesondere hinsichtlich der Lärmemissionen. Soweit dies erforderlich ist, hat das Verkehrsunternehmen weitergehende Umweltstandards zu erfüllen. Zur Einhaltung der Umweltstandards werden Schallschürzen, Schallabsorber und Systeme zur Oberflächenbehandlung im Kontaktbereich von Rad und Schiene verwendet.

#### **3.1.2.2 Barrierefreiheit**

Straßenbahnfahrzeuge sind in Niederflerbauweise ausgeführt. Sie verfügen über ein 2-Sinne-System-Informationssystem. Zudem ist eine Abstellfläche u. a. für Rollstühle und Rollatoren vorzuhalten. Es ist mindestens an einem Fahrzeugein-/ausstieg im Zusammenwirken mit der Bahnsteigoberfläche eine maximale Höhen- und Spaltdifferenz von 5 cm bei allen Beladungs- und Verschleißzuständen sicherzustellen.

#### **3.1.2.3 Leistungsparameter**

Alle Straßenbahnfahrzeuge entsprechen antriebs- und bremstechnisch den topographischen Anforderungen vor allem in Bezug auf Steigungs- und Gefällestrecken.

### **3.1.3 Busse**

Busse weisen neben den allgemeinen Anforderungen aus 3.1.1 zudem folgende Merkmale auf:

#### **3.1.3.1 Elektronische Fahrscheindrucker:**

Alle Fahrzeuge im Buslinienverkehr sind mit elektronischen Fahrscheinverkaufsgeräten auszurüsten.

#### **3.1.3.2 Umweltstandards (Emissionen)**

Alle Fahrzeuge erfüllen die europäische Abgasnorm EURO 5 oder besser. Mit Beschaffung neuer Busse werden serienreife Techniken zur Einhaltung der aktuellen Umweltstandards eingesetzt, insbesondere hinsichtlich Abgas-, CO<sub>2</sub>- und Lärmemissionen (z. B. EURO-Norm). Soweit dies erforderlich ist, hat das Verkehrsunternehmen weitergehende Umweltstandards zu erfüllen, um den Linienbetrieb bei verkehrsbeschränkenden Maßnahmen zur Emissionsreduzierung aufrecht

zu erhalten. Der Einsatz von emissionsfreien Antriebstechnologien und die hierzu notwendigen infrastrukturellen Einrichtungen sind vorzubereiten.

### 3.1.3.3 Fahrzeugalter

Der maximale Einsatz beträgt bei Bussen 10 Jahre.

### 3.1.3.4 Barrierefreiheit

Omnibusse sind in Niederflurbauweise ausgeführt. Sie verfügen über ein 2-Sinne-System-Informationssystem. Zudem ist eine Abstellfläche u. a. für Rollstühle und Rollatoren vorzuhalten. Die Omnibusse verfügen über eine Kneeling-Funktion (Absenkung beim Öffnen der Türen) und besitzen eine ausklappbare Rampe als Einstiegshilfe.

### 3.1.3.5 Abstellen von Bussen

Der Betreiber stellt sicher, dass die Fahrzeuge außerhalb der Einsatzzeiten vorschriftsmäßig und sicher abgestellt sind. Ein Abstellen der Fahrzeuge im öffentlichen Straßenraum ist nicht zulässig.

## 3.2 Sauberkeit von Fahrzeugen

Die Fahrzeuge werden mindestens in dem nachstehenden Turnus und zusätzlich nach Bedarf gereinigt. Grobmüll und ekelerregende Zustände sind sofort zu beseitigen. Beschädigungen werden schnellstmöglich repariert; sicherheitsrelevante Schäden sind jedoch unverzüglich nach der Entdeckung zu beseitigen. Beschmierte Fahrzeuge sind umgehend bis zur Entfernung der Farbschmierereien außer Betrieb zu nehmen.

Darüber hinaus sind folgende Mindestintervalle bei der Reinigung einzuhalten.

Tätigkeiten	Reinigungsintervalle		
	KOM	Strab	
Saugen (bzw. kehren innen komplett)	täglich	täglich	
Entstauben (Haltestangen, Trennwände, ...)	täglich	täglich	
Frontscheibe außen und innen	2 mal je Woche	2 mal je Woche	
Heck- und Seitenscheibe innen	2 mal je Woche	2 mal je Woche	
Heck- und Seitenscheibe außen	entfällt	entfällt	wg. Außenwäsche
Außenreinigung mit Waschmaschine	Sommer: alle 14 Tage, sonst 1 mal je Woche	nach Bedarf	

Fußboden Nassreinigung	Sommer: 1 mal je Woche, Winter: 2 mal je Woche	Sommer: 1 mal je Woche, Winter: 2 mal je Woche	
Grundreinigung	ca. 6-8 Wochen	ca. 6-8 Wochen	
Sitze shamponieren	1-2 mal im Jahr	1-2 mal im Jahr	
Fahrerstände	2 mal je Monat	2 mal je Monat	

### 3.3 Leistungsfähigkeit, Fahrzeugreserve, Disposition

Zur Erbringung des Fahrplanangebotes wird eine ausreichende Anzahl von Fahrzeugen einschließlich Reserve vorgehalten. Hierbei wird auf eine nachfragegerechte Verteilung nach Fahrzeuggrößen geachtet. Für die Disposition des Personals und des Fahrzeugparks sowie zum Abstellen und Instandhalten der Fahrzeuge werden ausreichende Kapazitäten an geeigneten Standorten vorgehalten.

An Schultagen beträgt die notwendige Reservequote 8 %, an Ferientagen 18 %.

Bei planbaren Sperrungen der Straßenbahninfrastruktur ist ein Schienenersatzverkehr (SEV) sicherzustellen.

### 3.4 Pünktlichkeit

- Als verspätet gelten Fahrten, die eine Verspätung von  $\geq 5,0$  Minuten haben und nicht ausgefallen sind.
- Als ausgefallen gelten Fahrten,
  - die gar nicht stattfinden,
  - zu früh erfolgen oder
  - in dem Umfang verspätet sind, dass der fahrplanmäßige Taktabstand überschritten wird.
- Als pünktlich gelten Fahrten, die weder ausgefallen noch verspätet sind.
- Es sind folgende Standards einzuhalten:

	Dokumentation Status-quo- Qualität		zukünftiger Standard		laufende Messung	
	Straßen- bahn	Bus	Stra- ßen- bahn	Bus	Straßen- bahn	Bus
<b>pünktliche Fahr- ten</b>	95 %	85 %	98 %	90 %	x	
<b>verspätete Fahr- ten</b>	5 %	15%	(kein gesonderter Standard)		x	
<b>davon Ver- spätung ≤ 10,0 Minuten</b>	4 %	10%			x	
<b>davon Ver- spätung ≥ 10,0 Minuten</b>	1 %	5 %			x	
<b>ausgefallene Fahrten</b>	0 %	1 %	(0 %, da nicht zulässig)		x	

## 3.5 Information

### 3.5.1 Fahrgastinformation

Neben den linienbezogenen Taschenfahrplänen sorgen – wo notwendig – korridorbezogene Gesamtfahrpläne für eine gute Darstellung des dichten Angebotes auf den Hauptachsen. Die ständige Abrufbarkeit der Fahrpläne im Internet und eine mögliche persönliche Verbindungsauskunft sorgen auch in der Stadt Würzburg für einen hohen Bekanntheitsgrad des ÖPNV-Angebotes.

Der Betreiber informiert mindestens über folgende Informationskanäle/Medien:

- Taschenfahrpläne (linienbezogen)
- Korridorfahrpläne
- Wabenpläne
- Tarifbroschüre
- Internetauftritt (stationäre/mobile Endgeräte)
- Dynamische Fahrgastinformation an ausgewählten Haltestellen
- Aushänge an Haltestellen
- Kundenzentrum (Mo-Fr. 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr)
- Telefonauskunft, rund um die Uhr erreichbar
- Im Fahrzeug (Infotainment)
- Netzplan

Die Fahrgastinformation vom Betreiber erfolgt auch bezüglich geänderter Fahrten aufgrund Baustellen und Sonderfahrten.

Die Fahrgastinformation erfolgt mittels Echtzeitdaten und App-Schnittstellen (DE-FAS, Google, VDV).

Insbesondere erwarten die Nutzer neben Informationen für das Regelangebot auch eine dynamische Information im Störfall. Die Auskünfte beinhalten Informationen zum Verkehrsverbund Mainfranken.

Die Fahrgastinformation erfolgt in den Fahrzeugen und an den Haltestellen über ein 2-Sinne-System.

### 3.5.2 Dynamische Fahrgastinformation (DFI)

Für eine umfassende Information bestehender und potenzieller Fahrgäste ist das Angebot an Informationsstellen bedeutend. Dem Themenfeld der dynamischen Fahrgastinformation kommt aufgrund der besonders hohen Akzeptanz bei den Fahrgästen eine besondere Bedeutung zu.

Alle genannten DFI sind mittels definierter Schnittstellen gemäß VDV zu bedienen. Dabei hat der Betreiber die technischen Voraussetzungen für die Ermittlung der Daten in den Fahrzeugen sicher zu stellen. Der Betreiber ist verpflichtet, den zuverlässigen Betrieb aller erforderlichen Komponenten des DFI-Systems zu gewährleisten. Der Betrieb umfasst die Unterhaltung und Reparatur der Anlagen, die Software-Wartung und das Installieren von Updates, die Bereithaltung der notwendigen Schnittstellen, die Administration, Datenversorgung und Systempflege, die Dateneinspeisung für kurzfristige Fahrgastinformationen, eine Elektronikversicherung für Hardware und Schadensregulierung sowie die Kommunikationsgebühren für die Einbindung der Anzeiger.

### 3.6 Vertrieb, Marketing, Kundendienst

#### 3.6.1 Anforderungen an den Vertrieb

Der Betreiber stellt sicher, dass der Vertrieb folgenden Maßgaben genügt:

- In den Bussen erfolgt der Vertrieb für das Barsortiment und ein Teil des Zeitkartensortiments des Verbundtarifs.
- Der Betreiber betreibt mindestens ein Kundenzentrum (Service-Center) in zentraler Lage der Stadt mit einer Öffnungszeiten von mindestens 50 Std. pro Woche. Die Serviceleistungen umfassen mindestens Folgendes:
  - Vertrieb aller Verbundfahrausweise, insbesondere auch Jahreskarten und Schüler-Abos; auch der in Würzburg angebotene City-Tarif muss vertrieben werden;
  - Auskünfte über das gesamte Leistungsangebot im Verkehrsverbund VVM und im Freistaat Bayern, soweit dies unter der landesweiten elektronischen Fahrplanauskunft verfügbar ist und einen Bezug zur Stadt Würzburg aufweist;
  - Entgegennahme von Kundenanregungen und Beschwerden;
  - Touristische Informationen in Verbindung mit dem Würzburger ÖPNV Angebot;
  - - Verkauf bzw. Herausgabe aller freiverkäuflichen Fahrausweise  
- Fahrplanbücher  
- persönliche Fahrpläne, Aushangfahrpläne  
- Vorhaltung sämtlicher Informationsbroschüren, wie bspw. Tickets und Cards, Liniennetzplan, Abonnementbestellscheine  
- Beratungsleistungen  
- Mobilitätsberatungen.
- Der Betreiber unterhält nach Bedarf weitere Vorverkaufsstellen (betriebseigenen oder als Agentur) verteilt im Stadtgebiet. Diese stellen den Vertrieb des Zeitkarten- und des Bartarifs, sowie grundlegende Auskünfte zum Fahrplanangebot innerhalb des Verkehrsverbundes VVM sicher. Der Betreiber kann sich hierzu Vorverkaufsstellen anderer Verkehrsunternehmen bedienen, die ebenfalls den in Würzburg gültigen Verbundtarif anwenden.
- Der Betreiber ist berechtigt, Fahrausweise über stationäre oder mobile Fahrausweisautomaten zu vertreiben. Das Kundenzentrum muss barrierefrei zugänglich und im Innenraum barrierefrei gestaltet sein. Als Bezahloptionen stehen die Bargeldzahlung und die bargeldlose Zahlung nach dem Stand der Technik zur Verfügung.

#### 3.6.2 E-Ticketing

Die Einführung eines E-Tickets ist in Zusammenarbeit mit dem Verkehrsverbund Mainfranken vorzubereiten. Eine kompatible Lösung zum Verkehrsverbund Mainfranken ist herbeizuführen.

#### 3.6.3 Fahrgastschulung

Der Betreiber führt im Jahr mindestens eine Fahrgastschulung für PRM („eingeschränkt mobile Personen“, People with Reduced Mobility), Schüler, Senioren, Judikative und Exekutive (z. B. Staatsanwälte und Polizisten) durch.

### **3.6.4 Kundenkommunikation/Beschwerdemanagement/Kundendialog**

#### **Generelle Anforderung:**

Der Betreiber unterhält im Rahmen des Qualitätsmanagements ein Beschwerdemanagementsystem. Die eingegangenen Beschwerden sind nach Kategorien zu ordnen und im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses in die Produktplanung mit einzubeziehen.

#### **Einzuhaltende Reaktionszeiten:**

Erstantwort / Eingangsbestätigung: 3 Werktage

Endgültige Bearbeitung: 4 Wochen

### **3.7 Personal**

#### **3.7.1 Sprache**

Das Fahrpersonal ist in der Lage, anhand sicherer deutscher Sprachkenntnisse eine eindeutige betriebsinterne Kommunikation z. B. mit der Betriebsleitstelle zu gewährleisten und den Fahrgästen korrekt und verständlich Auskünfte zu Fahrplan, Tarif, Linienführung, Anschlussverbindungen, Beförderungsbedingungen zu erteilen.

#### **3.7.2 Dienstkleidung; Kunden-/ Fahrgastorientierung**

Das Fahrpersonal zeichnet sich durch ein gepflegtes äußeres Erscheinungsbild, das Tragen von Dienstkleidung und ein freundliches und hilfsbereites Auftreten aus.

Das Fahrpersonal ist sensibel für die Belange von sensorisch und motorisch eingeschränkten Fahrgästen.

#### **3.7.3 Schulung**

Das Fahrpersonal wird mindestens einmal pro Jahr zu den Themen Fahrplan, Tarife und Umgang mit den Kunden geschult.

#### **3.7.4 Kompetenz**

Das Fahrpersonal erteilt korrekte und verständliche Auskünfte zu der jeweiligen Linie bezüglich Fahrplan, Tarif, Linienführung, Anschlussverbindungen sowie zu Alternativen bei Verspätungen. Wünschenswert sind darüber hinausgehende Kenntnisse für den gesamten Verkehrsverbund Mainfranken.

Zu den weiteren Aufgaben des Fahrpersonals zählen die Aufrechterhaltung der Ordnung in den Fahrzeugen sowie die Fahrgastinformation bei Störungen.

### **3.8 Betriebsqualität**

#### **3.8.1 Anschlusssicherung**

Das Verkehrsunternehmen hat einen störungsfreien Betriebsablauf während der gesamten Betriebszeit auf Basis eines Störungs- und Ausfallkonzeptes unter Berücksichtigung der Abstimmungsbedarfe der im Stadtgebiet tätigen Verkehrsunter-



nehmen sicherzustellen. Das Verkehrsunternehmen stellt Planung, Organisation und Disposition bei kurzfristigem Ersatzverkehr im Störfall, die Anschlüsse nach Fahrplanangabe, sowie interne und externe Kommunikation zur Störungsbehebung sicher.

Zur datentechnischen Abbildung des Betriebsablaufes und zur Fahrgastinfo bedient sich das Verkehrsunternehmen eines rechnergesteuerten Betriebsleitsystems (ITCS) und betreibt eine Betriebsleitstelle.

Das Verkehrsunternehmen hat hierfür ein Betriebsleitstellenkonzept zu entwickeln und umzusetzen. Zur Integration und Koordination des Straßenbahn- und Busbetriebs in der Stadt Würzburg betreibt das Verkehrsunternehmen eine gemeinsame Leitstelle, von der aus sämtliche Maßnahmen zur Sicherstellung eines reibungslosen Betriebsablaufes gesteuert werden.

Das Verkehrsunternehmen wirkt über Mitarbeit in der integrierten Verkehrsleitzentrale aktiv an der Optimierung des gesamtstädtischen Verkehrsflusses mit.

### **3.8.2 Betriebsstörungen**

Bei intern oder extern hervorgerufenen Störungen des Betriebsablaufes werden unverzüglich Maßnahmen ergriffen, um das laut Fahrplan vorgegebene Verkehrsangebot bestmöglich zu gewährleisten.

Bei planbaren Baumaßnahmen werden verträgliche Umleitungsmaßnahmen bzw. Ersatzverkehrskonzepte entwickelt und mit der Verkehrsbehörde abgestimmt. Die Kunden werden rechtzeitig und umfassend über entsprechende Änderungen des Fahrplanangebotes informiert.

## **3.9 Haltestellen**

### **3.9.1 Barrierefreiheit**

Für den barrierefreien Ausbau der Haltestellen finden das PBefG und die maßgeblichen gesetzlichen Bestimmungen und der aktuelle Stand der Technik Anwendung.

Der kommunale Aktionsplan Inklusion ist umzusetzen.

### **3.9.2 Straßenbahn**

Weitgehend verfügen alle Straßenbahnhaltestellen über eine Bahnsteighöhe von 20 cm über der Schienenoberkante. Im Zusammenwirken von Fahrzeugein-/ausstieg und Bahnsteighöhe ist eine maximale Höhen- und Spaltdifferenz von 5 cm sicherzustellen. Die Fahrgastorientierung hat nach dem 2-Sinne-System zu erfolgen. Die überwiegende Anzahl der Straßenbahnhaltestellen sind mit einem Blindenleitsystem und Rampen mit einer maximalen Steigung von 6 % ausgestattet.

Außerdem ist für eine gute Beleuchtung zu sorgen, um die Fahrpläne auch in der Dunkelheit lesbar zu machen. Ein ausreichend hoher Kontrast zwischen Text und Hintergrund ist notwendig.

### 3.9.3 Omnibus

Eine große Anzahl von Omnibushaltestellen verfügt über eine Haltestellenbordhöhe von 18 cm über der Straßenfahrbahnoberfläche. Die Fahrgastorientierung hat nach dem 2-Sinne-System zu erfolgen. Eine gewisse Anzahl von verkehrlich bedeutenden Haltestellen ist mit einem Blindleitsystem und Rampen mit einer maximalen Steigung von 6 % ausgestattet.

### 3.9.4 Haltestellenausstattung

Die Haltestelle dient dem Fahrgast als Zugangsstelle zum Straßenbahn- und Busverkehr und ist somit das Aushängeschild für den ÖPNV. Zielsetzung ist es, die Haltestellenqualität in der Stadt Würzburg weiter zu entwickeln. Dazu gehören insbesondere die Verbesserung der Information an den Haltestellen, die Ergänzung von Witterungsschutz und Sitzgelegenheiten sowie ein barrierefreier Ausbau im Sinne des PBefG.

Die endgültige Festlegung von Haltestellenstandorten erfolgt durch die Stadt Würzburg als zuständige Straßenverkehrsbehörde.

Einrichtung und Unterhalt der **Straßenbahnhaltestellen** obliegen dem Betreiber. Der Betreiber hat entsprechende Wetterschutzeinrichtungen vorzusehen und zu unterhalten. Die Straßenbahnhaltestellen sind mit einem Fahrkartenautomat auszustatten, an dem das Ticketsortiment gegen Barzahlung und bargeldlos erworben werden kann.

Für die Einrichtung und den Unterhalt der **Omnibushaltestellen** ist mit Ausnahme des Haltestellenmastes, des Haltestellenschildes, des Fahrplanmastes und der Wetterschutzeinrichtungen nach Bayerischen Straßen- und Wegegesetz (BayStrWG) die Stadt Würzburg als Träger der Straßenbaulast zuständig.

Der Betreiber hat an stark frequentierten Bushaltestellen gemäß Nahverkehrsplan den Wetterschutz vorzuhalten.

Weiterhin hat er alle von ihm neu eingerichteten Haltestellen mit Haltestellenmast, Haltestellenschild und Fahrplankasten am Mast erstmalig, entsprechend der Form, Aussehen und Ausstattungsmerkmale der zuletzt errichteten bestehenden Haltestellen, auszustatten.

An den Bus- und Straßenbahnhaltestellen ist der Betreiber für die akustische und visuelle Information sowie die Sicherheit der Fahrgäste zuständig.

Jede Haltestelle ist vom Betreiber mit einem Aushangfahrplan zu versehen. Der Aushangfahrplan muss mindestens folgende Angaben beinhalten:

- Liniennummer
- Anfangs- und Endpunkt
- Richtung
- Haltestellenfolge im Linienverlauf
- Fahrplanmäßigen Abfahrtszeiten an der Haltestelle
- Angaben zu Fahrtvarianten
- Darstellung der Betriebstage
- Angaben zum Verkehrsunternehmen inkl. Logo und Telefonnummer
- Angaben zum Tarif bzw. Verkehrsverbund

Der Betreiber hat die Haltestellen gemäß Nahverkehrsplan auszustatten.

Bei einem Fahrplanwechsel müssen die Aushänge am Tag des Fahrplanwechsels zum Betriebsstart vom Betreiber angebracht werden.

Bei Fahrplanänderungen, z. B. bei Beeinträchtigungen aufgrund von Umleitungen, sind an den betroffenen Haltestellen die Aushangfahrpläne anzupassen bzw. zu ergänzen.

Der Betreiber hat alle Haltestellenmasten, -stelen und -schilder sowie die Fahrplankästen und Wetterschutzeinrichtungen in einem sauberen, einwandfreien und ansprechenden Zustand zu halten. Der Papierkorb ist vom Betreiber des Straßenbahn- und Omnibusliniennetzes aufzustellen. Die Entleerung erfolgt durch die Stadt Würzburg. Zerstörte oder gestohlene Informationseinrichtungen sind zeitnah zu ersetzen. Entwendete Fahrplanaushänge sind schnellstmöglich zu ersetzen. Schäden an der genannten Ausstattung sind spätestens nach zwei Werktagen durch den Betreiber zu beseitigen. Fehlende, beschädigte oder unleserliche Aushangfahrpläne sind am Tag der Kenntnisnahme, spätestens bis zum nächsten Werktag um 10:00 Uhr, zu ersetzen.

Für die Verkehrssicherungspflicht (z.B. Streupflicht) an den Straßenbahnhaltstellen ist der Betreiber zuständig. Bei den Omnibushaltstellen obliegt die Verkehrssicherungspflicht der Stadt Würzburg.

### **3.10 Straßenbahninfrastruktur**

#### **3.10.1 Betriebspflicht**

Der Betreiber betreibt die für die Bedienung der Strecken des Straßenbahnnetzes notwendige Gleisinfrastruktur einschließlich Fahrleitung, Energieversorgung, Bahnübergänge, Brücken, Straßenbahnhaltstellen, Fahrgastinformationssysteme, Einrichtungen der Betriebsleitung, Betriebsstrecken, Abstellanlagen, Betriebshöfe und Werkstätten.

#### **3.10.2 Leistungsfähigkeit**

Die Infrastruktur ist so vorzuhalten und weiterzuentwickeln, dass den Anforderungen an Kapazitäten, Takte, Anschlüsse auch unter Einbezug von Reserven für Betriebsstörungen entsprochen werden kann. Die derzeitige Liniengeschwindigkeit darf nicht unterschritten werden.

#### **3.10.3 Verfügbarkeit**

Baustellenarbeiten an der Straßenbahninfrastruktur mit Einschränkung des Regel-fahrplans dürfen nur während den Ferienzeiten oder an den Wochenenden durchgeführt werden. Die Infrastruktur ist kontinuierlich instandzuhalten und präventiv zu warten, um Verkehrsunterbrechungen aufgrund von Infrastrukturmängeln zu vermeiden. Eine Streckensperrung länger als 2 Wochen erfolgt nicht.

### **3.10.4 Fahrweg Straßenbahn**

Das Verkehrsunternehmen arbeitet aktiv mit dem Straßenbaulastträger und der Straßenverkehrsbehörde zusammen, um eine zuverlässige ÖPNV-Beeinflussung zu gewährleisten.

## **3.11 Qualitätsbericht und -messung**

### **3.11.1 Qualitätsmanagement**

Der Betreiber des Straßenbahn- und Omnibusliniennetzes und alle den Betrieb betreffenden Bereiche müssen nach der Norm ISO 9001 zertifiziert sein.

### **3.11.2 Qualitätssicherungsvereinbarung**

Das Verkehrsunternehmen schließt zur Umsetzung des § 15 Abs. 3 Satz 2 PBefG auf Anforderung der Stadt Würzburg mit dieser eine Vereinbarung (Qualitätssicherungsvereinbarung). Diese regelt

- a) die Verfahren und Fristen der Information über Änderung von Leistungsbestandteilen,
- b) Aufbereitung und Form von Daten zu erbrachten Leistungen einschließlich von Abweichungen,
- c) Aufbereitung und Form von Daten zur Darstellung der erreichten Qualität,
- d) Übermittlung von Erkenntnissen zu Nichteinhaltung von Zusicherungen an die Genehmigungsbehörde.

## **Anlage**

### **Liniensteckbriefe Straßenbahn und Bus**