

Gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen, Schweriner Nahverkehr GmbH

1. Bedienungsqualität	
Leistungsvolumen (Fahrplan-km ohne Leerfahrten)	Das maßgebliche Leistungsvolumen zum 31.10.2024 beträgt ca.3.400.000 Fahrplankilometer pro Jahr.
Linienanzahl	Straßenbahnlinien: 4 Buslinien: 16 Anmerkung: durch Zusammenfassung bzw. Trennung von Linienverläufen ist eine Veränderung der Linienanzahl möglich.
Linienverläufe	Gemäß Liniennetz in Anlage 2.2.
Bedienungshäufigkeit / Taktung	Gemäß Linienübersicht in Anlage 2.1, Beachtung der grundsätzlichen Vorgaben des jeweils aktuellen Nahverkehrsplans.
Verkehrszeiten / Betriebszeiten	Gemäß Linienübersicht in Anlage 2.1, Beachtung der grundsätzlichen Vorgaben des jeweils aktuellen Nahverkehrsplans.
Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit	Durchführung aller im Fahrplan vorgegebenen festen Fahrten mit einer hohen Pünktlichkeitsquote (95%); Vollständige Gewährleistung der bestellten Fahrten eines ggf. zukünftigen flexiblen Bedienangebotes.
Schülerbeförderung	Die Schülerbeförderung ist nicht vollständig in den Linienverkehr integriert; Beachtung der Vorgaben im aktuellen Nahverkehrsplan und in der Vorinformation auf der TED-Website; Anpassung der konkreten Fahrplanangebote erfolgt in Abstimmung mit der Schulentwicklungsplanung und der städtischen Schulverwaltung.

2. Verbindungsqualität	
Anschlussicherung	Orientierung der Anschlüsse zum ÖPNV und Regionalverkehr an den Verknüpfungspunkten gemäß jeweils aktuellen Nahverkehrsplan (unter Beachtung technologischer und wirtschaftlicher Aspekte des Linienverkehrs); Beachtung der Vorgaben im jeweils aktuellen Nahverkehrsplan zu Verknüpfungspunkten im Linienverkehr; Kommunikation wichtiger Anschlüsse innerhalb der Fahrgastinformation..
3. Beförderungsqualität	
Fahrzeugarten	Zum Einsatz kommen NF-Straßenbahnen, NF-Standardlinienbusse mit elektrischem, Erdgas- und Dieselantrieb, NF -Kleinbusse und Großraum-Pkw. Das Alter der Busse darf 12 Jahre grundsätzlich nicht überschreiten; innerhalb der Laufzeit dieses Dienstleistungsauftrags darf dieser Wert in bis zu 5 Kalenderjahren jeweils um drei Jahre überschritten werden.
Barrierefreie Fahrzeuge	Gewährleistung der vollständigen Barrierefreiheit des Fahrzeugeinsatzes.
Fahrzeugstandards / -ausstattung	Beachtung der Vorgaben im jeweils aktuellen Nahverkehrsplan, insbesondere die Qualitätsanforderungen in Anlage 4.
Haltestellen	Ordnungsgemäße Beschilderung (VZ 224 STVO) der jeweiligen Abfahrtsstelle mit Bezeichnung; Gewährleistung der Ausstattung entsprechend der Vorgaben im jeweils aktuellen Nahverkehrsplan.

4. Informations- und Servicequalität	
Fahrgastinformation und Fahrplanangebot	Beachtung der Vorgaben im jeweils aktuellen Nahverkehrsplan, u.a.: Fahrgastinformation an Haltestellen in Form von Aushangfahrplänen mit beleuchteten oder angeleuchteten Fahrplanvittrinen bzw. -kästen, dynamischen Fahrgastinformationssystemen in Echtzeit, Aushang der Liniennetzpläne, Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des Verkehrsverbundes, akustische und optische Fahrgastinformationssysteme in den Fahrzeugen, in Linienleptorells, über mobile Applikationen (Handy-Apps), über die Internetpräsenz, soziale Medien, das Servicetelefon, Publikationen und Pressemitteilungen des Betreibers sowie in einem Servicecenter.
Leitstelle	Die NVS betreibt eine Leitstelle, die ständig über die Betriebsabläufe informiert ist. Die Leitstelle überwacht die Betriebsabläufe und gibt Hilfestellung bei Störungen. Die Leitstelle ist am Betriebshof Haselholz in Schwerin stationiert und 24h am Tag zu betreiben.
Servicecenter	Die NVS betreibt ein Servicecenter in Schwerin; zu den Aufgaben gehören Fahrausweisverkauf, Fahrgastinformation, Kundenbetreuung und -beratung.
Fahrscheinvertrieb	Angebot mehrerer üblicher Vertriebswege (insbesondere Servicecenter, Verkaufsstellen im Stadtgebiet, stationäre und mobile Fahrausweisautomaten mit bargeldloser Zahlfunktion, mobile Applikationen (Handy-Apps)).
Beschwerdemanagement	Regelmäßige systematische Erfassung und Auswertung von Beschwerden und Störungen; erste Reaktion auf Kundenbeschwerden innerhalb von 5 Werktagen.
Anforderungen an das Fahr- und Servicepersonal	Fachliche Kompetenz, d.h. Vorschriftenkenntnisse, Orts-, Netz- und Streckenkenntnisse; Kenntnisse über Tarif und Fahrkartensortiment; Beherrschung der deutschen Sprache gemäß Anforderungen der Sprachprüfung der Stufe B1 des gemeinsamen europäischen Referenzrahmens für Sprachen; Dienstleistungsorientiertes Verhalten (allgemeine Anforderungen, Gesprächsverhalten, Fahrverhalten, Verhalten gegenüber mobilitätseingeschränkten Fahrgästen, Kompetenzen im Bereich Stress- und Konfliktbewältigung), Erscheinungsbild (Dienstkleidung bzw. Dresscode, gilt nicht zwingend für Kontrollpersonal).
5. Tarif	
Tarifkooperation	Die NVS erkennt die Fahrscheine des Verkehrsverbundes nach der gültigen Ausgleichsregelung an, .soweit sie hierzu verpflichtet ist.
Tarifgestaltung	Die Tarifgestaltung obliegt bis zur (teilweisen/vorbehaltlichen) Übertragung ihrer Tarifsetzungsbefugnis auf den zu gründenden Zweckverband/Verkehrsverbund der LH Schwerin. Soweit die LH Schwerin ihre Tarifsetzungsbefugnis auf den zu gründenden Zweckverband/Verkehrsverbund überträgt, gilt die Tarifgestaltung des zu gründenden Zweckverbands/Verkehrsverbunds im entsprechenden Tarifgebiet.
Tarifanpassung	Die Tarifanpassung erfolgt bis zur (teilweisen/vorbehaltlichen) Übertragung ihrer Tarifsetzungsbefugnis auf den zu gründenden Zweckverband/Verkehrsverbund durch die LH Schwerin. Soweit die LH Schwerin ihre Tarifsetzungsbefugnis auf den zu gründenden Zweckverband/Verkehrsverbund überträgt, erfolgt die Tarifanpassung gemäß den Regularien des zu gründenden Zweckverbands/Verkehrsverbunds.
6. Sicherheit und Sauberkeit	
Reinigung	Die NVS gewährleistet durch einen festgelegten Reinigungsturnus die Sauberkeit der Fahrzeuge innen und außen. Die Reinigung (Warteflächen, Haltestellenelemente)) und der Winterdienst an den Haltestellen erfolgt nach Maßgabe der Anlage 6 .
Sicherheit im Fahrzeug	Das Fahrpersonal sichert bei Bedarf einen schnellen Notruf zur Leitstelle.
7. Informationsbereitstellung	
Artikel 7 Abs. 1 VO (EG) 1370/2007	Zuarbeit zum jährlichen Qualitätsberichts der LH Schwerin nach Artikel 7 Absatz 1 der VO (EG) 1370/2007 jeweils bis zum 30. Juni des auf das Berichtsjahr folgenden Jahres.
Rechnergestütztes Betriebsleitsystem	Gewährleistung von rechnergestützten Betriebsleitsystemen (RBL) sowie dynamischer Fahrgastinformation und deren Verknüpfung sowie Lieferung von Echtzeit-Daten.