

Landkreis Celle

**Vergabe
der Busverkehre im Landkreis Celle
2025-2035**

**Ergänzendes Dokument zur
Vorinformation/Vorabbekanntmachung**

1 Erläuterungen zum Dokument

Der Landkreis Celle beabsichtigt, mit Wirkung zum 01.04.2025 eine wettbewerbliche Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags von öffentlichen Personenverkehrsdiensten für den Busverkehr im LK Celle für eine Vertragslaufzeit von zehn Jahren vorzunehmen. Die Busverkehrsleistungen im Landkreis sind in 4 Linienbündel (Stadt Celle, Nord, West, Südost) aufgeteilt und sollen entsprechend in 4 Losen vergeben werden. Die Linienbündelung und Zuordnung der einzelnen Linien zum jeweiligen Linienbündel ergibt sich aus dem Nahverkehrsplan Kapitel 5.2 (Linienbündelung und Genehmigungserteilung)

Gemäß Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 hat der LK Celle eine Vorinformation/Vorabbekanntmachung (im Folgenden als „Vorabbekanntmachung“ bezeichnet) für den öffentlichen Dienstleistungsauftrag im EU-Amtsblatt veröffentlicht. Die Vorabbekanntmachung definiert zugleich die mit dem beabsichtigten Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards (§ 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG). Die Vergabe der Verkehrsleistungen soll durch den LK Celle für die im jeweiligen Linienbündel zusammengefassten Verkehrsleistungen – im Linienbündel West einschließlich der Linie 880 - jeweils als Gesamtleistung für zehn Jahre erfolgen (vgl. § 8a Abs. 2 Satz 4 i.V.m. § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG). Eigenwirtschaftliche Anträge, die sich nur auf Teilleistungen der Linienbündel beziehen, sind nach § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG zu versagen.

Gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG können die Anforderungen auch in öffentlich zugänglichen Dokumenten enthalten sein, auf die durch die Vorabbekanntmachung verwiesen wird. Die Vorabbekanntmachung verweist im Abschnitt VI.1) „zusätzliche Angaben“ zur Beschreibung der Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards, die die vom beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag erfassten Verkehrsleistungen zu erfüllen haben, auf das vorliegende Dokument.

Nachstehend werden die gemäß § 8a Abs. 2 Sätze 3 bis 5 i.V.m § 13 Abs. 2a PBefG maßgeblichen Anforderungen festgelegt, die mit dem öffentlichen Dienstleistungsauftrag verbunden sein werden. Der Aufgabenträger hält diese Anforderungen für die Sicherstellung einer ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit ÖPNV-Leistungen für erforderlich (§ 8 Abs. 3 PBefG).

Der Aufgabenträger geht davon aus, dass gleichwertige eigenwirtschaftliche Angebote für das von dem beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag umfasste Verkehrsangebot wirtschaftlich nicht dauerhaft und verlässlich realisierbar sein werden (siehe dazu Vorinformationsformular, VI. 1 B).

Alle vorgenannten Festlegungen gelten für beauftragte Subunternehmer in gleicher Weise.

Das nachstehende Dokument nebst Anlagen enthält Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards gemäß § 8a Abs. 2 S. 3 PBefG sowie wesentliche Anforderungen im Sinne von § 13 Abs. 2a Sätze 3 – 5 PBefG zu Fahrplanangebot, Barrierefreiheit und verbundenen Tarifen.

2 Anforderungen

Vom öffentlichen Dienstleistungsauftrag umfasst werden die Personenbeförderungsleistungen im Landkreis Celle (einschließlich abgehender Linien) im nachfolgend dargestellten Umfang und in nachfolgend dargestellter Qualität. Grundlage hierfür ist das Verkehrsangebot im Landkreis Celle ab 01.02.2023 (Status Quo). Die in den jeweiligen Linienbündeln – im Linienbündel West einschließlich der Linie 880 - zusammengefassten Verkehrsleistungen sind jeweils als Gesamtleistung zu erbringen.

Der Landkreis Celle beabsichtigt, im Rahmen der Umsetzung des Nahverkehrsplans (NVP) Landkreis Celle Fortschreibung 2023 für den Zeitraum 2023 bis 2028 Leistungsumfang und -qualität weiterzuentwickeln. Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird mit Anforderungen an Leistungsänderungen verbunden sein, die es dem Landkreis Celle ermöglichen, zukünftige, sich aus den Zielsetzungen des NVP ergebende Entwicklungen umzusetzen.

Dies betrifft beispielsweise die Ersetzung von Anruf-Linienfahrten durch On-Demand-Verkehre oder sonstige Zu-, Ab- und Umbestellungen. Der Nahverkehrsplan ist im Internet abgelegt unter der Webadresse. <https://www.landkreis-celle.de/index.php?object=tx|3314.16656.1&previewMode&PVID=1&gipsy=1&viewFrame=true>

2.1 Linien

Der zu vergebende Verkehr umfasst folgende Linienbündel mit folgenden Bus-Linien

- Linienbündel Stadt Celle mit den Linien 2, 3, 4, 5, 7, 9, 11, 12, 13, 14
- Linienbündel Nord mit den Linien 120, 130, 160, 200, 210, 220, 230, 260, 261
- Linienbündel West mit den Linien 100, 110, 800, 810, 820, 900, 910, 960; die Linie 880 wird zusammen mit den Linien des Linienbündels West vergeben
- Linienbündel Südost mit den Linien 300, 310, 400, 460, 470, 500, 510, 600, 610, 700

Eine Linie ist vollständig genau einem Linienbündel zugeordnet. Die Laufwege der Linien sowie deren Bezeichnung können geändert werden. Dabei wird die derzeitige Jahresleistungskilometerleistung zumindest beibehalten. Bei jeder Änderung ist das Niveau der bevölkerungsbezogenen Erschließung im Vergleich zum Status Quo beizubehalten.

Der Landkreis behält sich vor, neue bzw. erweiterte Linienverläufe – im Einzelfall etwa auch über die Kreisgrenze hinaus – einzurichten.

2.2 Fahrplanmäßiger Leistungsumfang

Als Mindeststandard sind die bestehenden Fahrpläne für den Regelverkehr (Anlagen 1 bis 4) umzusetzen einschließlich der für die Schülerbeförderung notwendigen Verstärkerfahrten, die entsprechend dem Bedarf auch künftig vorzuhalten sind.

Bei Änderungen von Schülerströmen, Schließung oder Verlegung von Schulstandorten oder bei rückläufigem Fahrgastaufkommen ist - nach vorheriger Abstimmung mit dem Landkreis - eine Anpassung des Fahrplanangebots bis hin zur Aufgabe nicht mehr erforderlicher Linien(abschnitte) zulässig.

Der Schülerverkehr stellt auf den meisten Linien den größten Teil des Fahrgastaufkommens dar. In den kommenden Jahren können insbesondere zur Sicherstellung der Schülerbeförderung Leistungsänderungen erforderlich werden, die vom Verkehrsunternehmen zwingend umzusetzen sind; dies kann auch zusätzliche Fahrten bzw. Verstärkerfahrten beinhalten. Weitere Anforderungen, die vom Unternehmer bzgl. der Schülerbeförderung zu leisten sind, finden sich im Kapitel 4.2.3 (Besondere Festlegungen für die Schülerbeförderung) des Nahverkehrsplans.

Die Fahrpläne des SPNV sind zu beachten und die bestehenden Anschlüsse Bus – Bahn an den jeweiligen Bahnhöfen und Haltepunkten sind einzuhalten (v.a. in Hauptlastrichtung); etwaige Änderungen im SPNV-Angebot sind bei der Fahrplanerstellung durch den Unternehmer rechtzeitig umzusetzen.

Der Landkreis behält sich vor, Linien zu verdichten oder Bedienungsdauern zu verändern, so dass sich die Anzahl der Fahrplan-km noch erhöhen kann.

Die Reihenfolge der Bedienung der Haltestellen richtet sich nach dem vorgegebenen Fahrplan. Während der Genehmigungslaufzeit können nach verkehrsbehördlicher Anordnung Haltestellen entfallen, zusätzlich aufgenommen oder verlegt werden; der Unternehmer hat dies umzusetzen. Der Unternehmer wirkt bei der Anordnung neuer Haltestellen und dem Wegfall oder der Verlegung bisheriger Haltestellen im Rahmen des verkehrsbehördlichen Verfahrens mit.

Der Landkreis strebt im Sinne öffentlich zugänglicher Verkehrsangebote grundsätzlich die Einrichtung flexibler Bedienformen an. Daher wird im zu vergebenden öffentlichen Dienstleistungsauftrag die Möglichkeit zur Umwandlung von Anruflinienfahrten zu On-Demand-Verkehren vorgesehen werden. Darüber hinaus kann es davon unabhängig zur Beauftragung von On-Demand-Verkehren durch den Landkreis während der Genehmigungslaufzeit kommen.

Die Umsetzung flexibler Bedienformen soll dabei den im Nahverkehrsplan kreisweit einheitlichen Standards entsprechen.

2.3 Tarif

Im gesamten Landkreis finden ein einheitliches Tarifsystem und einheitliche Beförderungsbedingungen Anwendung.

Das Verkehrsunternehmen wendet in jedem Linienbündel das derzeitige Tarifsystem inkl. der derzeitigen Beförderungsbedingungen an. Es erhebt höchstens die derzeit im Stadtverkehr Celle erhobenen Fahrpreise in den dort vorgegebenen Fahrpreisrelationen und -staffelungen. Eine angemessene Dynamisierung der Fahrpreise ist zulässig. Das Deutschlandticket wird vom Verkehrsunternehmen anerkannt.

2.4 Fahrzeuge

Im Landkreis Celle haben alle eingesetzten Linienbusse folgende Anforderungen zu erfüllen:

a) Bauart, technische Ausstattungsmerkmale, Bordrechner

- 12-m Standardlinienbusse und Gelenkbusse jeweils in Niederflur-Bauweise Der Fahrzeug-einsatz muss gemäß der regelmäßigen Verkehrsnachfrage erfolgen. Soweit dies auf Grund des Fahrgastaufkommens (z.B. in der Schulbeginn- und -endzeit) notwendig ist, sind Gelenkbusse und/oder Standardlinienbusse als Verstärkerwagen einzusetzen, um eine ausreichende Platzkapazität zu gewährleisten.
- Standardlinienbus (Solowagen) mit mindestens 31 Sitz- und 50 Stehplätzen;
- Gelenklinienbus mit mindestens 45 Sitz- und 69 Stehplätzen
- Ausstattung mit einer 4. Tür bei neu angeschafften Gelenklinienbussen
- Alle Busse mit Kneeling-Funktion (rechts Absenken an Haltestellen)
- Ausstattung mit Bordrechnern für
 - Fahrscheinverkauf
 - LSA-Ansteuerung
 - Fahrplan-Soll-Ist-Vergleich
 - Betriebs- und Datenfunk, auch als Grundlage des Busradars und einer dynamischen Fahrgastinformation („Echtzeit“)
 - Datenübermittlung an die zentrale Datendrehscheibe / ITCS / Anschlusssicherung
 - Datenübermittlung zur Anzeige auf Monitoren im Fahrzeug
 - Techn. Voraussetzungen zum Auslesen und Prüfen elektronischer Fahrscheine (QR-Code)
- Akustische Haltestellenansage in den Fahrzeugen,
- Außenlautsprecher und Warnglocke für die akustische Linieninformation für wartende Fahrgäste an den Haltestellen (bei Neubeschaffung von Fahrzeugen),
- Entwerter,
- Ausstattung einer hinreichenden Fahrzeuganzahl mit Einrichtungen zur automatischen Fahrgastzählung (AFZS) zur Erlangung statistisch verwertbarer Zähl-daten (haltestellen-, fahrt- und linienbezogen); neu beschaffte Fahrzeuge sind mit AFZS – Einrichtungen zu beschaffen, so dass mindestens 35 % der Fahrzeugflotte mit AFZS-Einrichtungen ausgestattet sind.
- Fahrtzielanzeige nach VDV-Rahmenempfehlung 230 für Stadt-Niederflur-Linienbusse
- Alle Fahrzeuge sind min. mit Deckenlüftung/-heizung ausgestattet
- Vollklimatisierung bei neu beschafften Fahrzeugen
- Alle Fahrzeuge sind mit Klapprampe als Einstiegshilfe für Rollstühle ausgestattet

- Werbemaßnahmen am Fahrzeug außen sind nur gestattet für Werbung des Landkreises. Im Falle der Nutzung der Außenflächen hat der Unternehmer das betreffende Fahrzeug für das Anbringen der Beklebung einmal im Jahr kostenfrei zur Verfügung zu stellen.

Die Fahrzeuge dürfen keine Werbung auf den Fenstern tragen. Jegliche Werbung darf nicht gegen geltendes Recht und die guten Sitten verstoßen oder den Interessen des öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) zuwiderlaufen. Als ÖPNV-schädliche Werbung gilt insbesondere die Werbung für Angebote und Marken des motorisierten Individualverkehrs (MIV) wie beispielsweise für Autohäuser und Automarken.

- Die Fahrzeuge müssen sich jederzeit in technisch und optisch einwandfreiem Zustand befinden. Die Fahrzeugkarosserie muss sauber und gepflegt wirken und die Scheiben müssen sauber und gleichmäßig durchsichtig sein. Eine Abweichung hiervon ist nur zulässig bei starken Witterungseinflüssen.
- Das Verkehrsunternehmen trägt dafür Sorge, dass für das Abstellen der Kraftomnibusse geeignete Flächen zur Verfügung stehen, die auch den Gesichtspunkten des Umwelt- und Emissionsschutzes entsprechen.
- Die eingesetzten Fahrzeuge müssen mindestens die Euro-VI-Norm erfüllen. Das Durchschnittsalter der Flotte darf höchstens 8 Jahre betragen.
- In den einzelnen Linienbündeln sind folgende Mindestprozentquoten an emissionsfreien Fahrzeugen im Sinne des Gesetzes über die Beschaffung sauberer Fahrzeuge bezogen auf die Gesamtzahl der in einem Linienbündel eingesetzten Fahrzeuge (einschließlich Reservefahrzeuge) einzusetzen:
 - Linienbündel Stadt Celle:
 - Ab 1.04.2026: 50 %
 - Ab 1.01.2027: 75 %
 - Ab 1.01.2028 - 2035: 100 %
 - Linienbündel Nord:
 - Ab 1.01.2027: 50 %
 - Ab 1.01.2028 - 2035: 75 %
 - Linienbündel West:
 - Ab 1.01.2027: 25 %
 - Ab 1.01.2028 - 2035: 75 %
 - Linienbündel Südost:
 - Ab 1.01.2027: 25 %
 - Ab 1.01.2028 - 2035: 75 %
- Neue Fahrzeuge, die im Einzelfall nicht „emissionsfrei“ oder „sauber“ im Sinne des Gesetzes über die Beschaffung sauberer Straßenfahrzeuge (SFBG) sind, werden nach dem jeweils emissionsärmsten, am Markt erhältlichen Umweltstandard beschafft.

b) Innenausstattung der Fahrzeuge:

- Fahrgastsitze mit Polster und Stoffbezügen in einheitlichem Design;
- Einrichtung von ausgewiesenen Sitzplätzen für mobilitätseingeschränkte Personen in Türrnähe (mindestens 2), die als solche eindeutig zu kennzeichnen sind, z. B. Scheibenpiktogramm in Augenhöhe stehender Fahrgäste; und/oder Sonderbezüge der Sitzpolster
- Im Bereich der 2. und 3. Tür sind Sondernutzungsflächen für Rollstühle, Kinderwagen etc. vorzusehen. Im Bereich der Sondernutzungsfläche ist eine Rollstuhl-Anlehnfläche und ein seitlicher Haltebügel (Ausführung EU) entgegen der Fahrtrichtung vorzusehen. Mindestens der Zugang zur Sondernutzungsfläche bei der 2. Tür ist mit einer manuell bedienbaren Klapprampe als Einstiegshilfe für Rollstühle auszustatten. – Fensterschutzstange oberhalb der Fensterbrüstung im Bereich des Perrons.
- im Fahrgastraum sind mindestens im Abstand von zwei Sitzreihen an vertikalen Haltestangen funktionsfähige, gut erreichbare Haltewunschtasten anzuordnen; die Farbgestaltung der Haltewunschtasten muss kontrastreich ausgeführt sein, damit diese für sehbehinderte Fahrgäste erkennbar sind (vgl. VDV-Richtlinie 230 oder vergleichbar). An den Sondernutzungsflächen werden zusätzliche Haltewunschtasten in ca. 85 cm Höhe angebracht. Die Haltewunsch-Aufforderung hat als akustische Anzeige über einen Summer und optische Anzeige in der Instrumententafel des Fahrerplatzes zu erfolgen.
- Die Fahrzeuge sind mit einer aus dem gesamten Fahrgastraum einsehbaren "Wagen hält"-Anzeige und mindestens 2 Linienverlaufsanzeigen im vorderen sowie hinteren Bereich auszustatten.
- Bei Sitzreihen, an denen Sitzplätze gegenüber angeordnet sind (z. B. zwei Sitze in Fahrtrichtung und zwei entgegen der Fahrtrichtung), sind an beiden Sitzreihen vertikale Haltestangen in kontrastreicher Farbe anzubringen, um zusätzliche Haltemöglichkeiten für stehende Fahrgäste anzubieten.
- An den Fahrgastsitzen sind gangseitig auf beiden Seiten des Ganges Haltegriffe vorzuhalten, die von den im Gang stehenden Fahrgästen gut erreicht werden können. Zudem ist längs des Ganges im vorderen Fahrzeugteil mindestens eine horizontale Haltestange in Deckennähe vorzusehen, an der Halteschlaufen anzubringen sind (1 Schlaufe je Sitzreihe).
- Es muss eine ausreichende Innenraumbelichtung vorhanden sein. Der Türbereich ist bei geöffneten Türen zusätzlich auszuleuchten.
- Für alle nach Zuschlagserteilung angeschafften Neufahrzeuge sind zusätzlich folgende Anforderungen im Hinblick auf die Innenausstattung zu erfüllen:
 - a) sämtliche Haltestangen im Fahrgastbereich sind in signalgelb (RAL 1003) zu halten
 - b) taktile Haltestangen in den Türbereichen
- Zum täglichen Betriebsbeginn müssen die Fahrzeuge im Fahrgastraum mindestens besenrein sauber sein. Starke Verunreinigungen des Innenraums sind unverzüglich, Vandalismusschäden zeitnah zu beseitigen.

2.5 Haltestellen und Ersatzhaltestellen

Die Haltestellenanlagen befinden sich im Eigentum der Gemeinden und Städte bzw. des Landkreises und werden dem Unternehmer während der Genehmigungslaufzeit unentgeltlich zur Nutzung überlassen. Für die Wartung der Haltestellenmasten, Haltestellenschilder und Fahrplankästen bzw. Vitrinen (Bestückung mit den notwendigen Informationen (Fahrplan und Tarifinformationen)), Gewährleistung der Lesbarkeit, Aktualisierung und Austausch ist während der Genehmigungslaufzeit der Unternehmer zuständig. Nicht ÖPNV-bezogene Werbung ist an den Haltestellen untersagt. Es ist mindestens ein Fahrplanaushangkasten pro Haltestelle durch das Verkehrsunternehmen anzubringen (siehe auch NVP Kapitel 4.5.5). An Haltestellen an Verkehrsknotenpunkten (Zusammentreffen mehrerer Linien) sind in Abstimmung mit dem Aufgabenträger zusätzliche oder größere Fahrplankästen vorzusehen. Bei Bedienung einer Haltestelle durch mehrere Betreiber stimmen sich die Verkehrsunternehmen über die Zuständigkeit ab. Kommt eine Einigung nicht zustande, entscheidet der Aufgabenträger über die Zuständigkeit.

Die ggf. vereinzelt notwendig werdende Instandsetzung von Haltestelleneinrichtungen (z.B. umgefahrener Haltestellenmast) hat während der Genehmigungslaufzeit durch den Unternehmer zu erfolgen.

Die Einrichtung von Ersatzhaltestellen im Falle von Umleitungen und/oder Baumaßnahmen obliegt dem Unternehmer. Die hierbei anfallenden Kosten trägt der Unternehmer. Ist das Aufstellen von Ersatzhaltestellen im Rahmen einer vorübergehenden Änderung des Linienweges nötig, hat das Unternehmen im Rahmen der Einrichtung die Fahrgäste rechtzeitig vor Beginn der Verlegung zu informieren. An der Regelhaltestelle muss ein Aushang mit Wegbeschreibung zur Ersatzhaltestelle angebracht werden. Zusätzlich muss durch eine Information in den eingesetzten Fahrzeugen sowie in den elektronischen Medien (Homepage und soziale Netzwerke) auf die Ersatzhaltestelle hingewiesen werden. Bei größeren Maßnahmen soll eine Pressemitteilung erfolgen. Während der Dauer der Ersatzhaltestellen ist im Bus durch Sprachansagen über die Änderung zu informieren. Die reguläre Haltestelle, die nicht bedient wird, muss eindeutig als „verlegt“ gekennzeichnet sein. Nach Beendigung der Verlegung hat das Verkehrsunternehmen alle getroffenen Maßnahmen zeitnah rückgängig zu machen.

2.6 Planung, Durchführung, Verwaltung und Organisation

Das Verkehrsunternehmen muss folgende Aufgaben wahrnehmen (die ihm nach dem Gesetz obliegenden Pflichten bleiben unberührt):

- Planung, Beantragung und Veröffentlichung von Linienwegen, Fahrplänen, Tarifen und Beförderungsbedingungen,
- Unentgeltliche, vollständige und fehlerfreie Zurverfügungstellung von Fahrplankarten mit den aktuellen Fahrplanständen als Papierausdruck und zusätzlich elektronisch bei Betriebsaufnahme und bei anstehenden Fahrplanänderungen durch das Verkehrsunternehmen an den Landkreis

- In den Linienbündeln betreiben insgesamt 5 Bürgerbusvereine Bürgerbusverkehre:
 - im Linienbündel Nord Linie BB 201 (Bürgerbus Südheide e.V.), BB 202 (Faßberger Bürgerbus e.V.)
 - im Linienbündel West BB 901 (Bürgerbus Winsen (Aller) e.V.)
 - im Linienbündel Südost BB 301 (Bürgerbus Eschede e.V.), BB 601, 602 (Bürgerbus Flotwedel e.V.).

Diesen Vereinen muss auch zukünftig die Nutzung der bestehenden Linien ermöglicht werden. Weiterhin sind die Vereine bei der Planung, Genehmigungsbeantragung und Veröffentlichung von Linienwegen, Fahrplänen durch den jeweiligen Unternehmer zu unterstützen. Für nachweisliche Aufwendungen (z.B. Gebühr für PBefG-Genehmigung) kann die Erstattung der nachgewiesenen Kosten durch den Verein verlangt werden.

- Gestattung der kostenfreien Nutzung der Fahrplandaten durch den Landkreis und durch ihn beauftragte Dritte zum Zwecke der Fahrgastinformation und der Verkehrsplanung.
- Unterstützung des Landkreises bei Fahrgastzählungen durch unentgeltliche zur Verfügung Stellung von Fahrzeugeinsatz- und Umlaufplänen und Gewährung entgeltfreien Zugangs zu den Fahrzeugen für das Erhebungspersonal. Die dabei erhobenen Daten gelten nicht als Betriebsgeheimnis des Unternehmers, sie können für die ständige Verkehrsplanung des Aufgabenträgers oder zur Vorbereitung zukünftiger Vergabeverfahren verwendet werden. Landkreis und Verkehrsunternehmen stellen sich gegenseitig die Ergebnisse von Fahrgastzählungen und -befragungen zur Verfügung.
- Auf Anforderung durch den Landkreis sind anlassbezogene Ein- und Aussteigerzählungen durch das Fahrpersonal des Unternehmers durchzuführen
- Laufende Überprüfung des Fahrplanangebotes, anlassbezogene Durchführung von Verkehrs- und Fahrgasterhebungen und Bedarfsuntersuchungen zur laufenden Anpassung des Fahrplanangebotes (Streckenführung, Abfahrtszeiten, Haltestellen),
- Planung von Bau- und Umleitungsfahrplänen in Abstimmung mit der Stadt und insbesondere der Verkehrsbehörde. Festlegung und Einrichtung von Ersatzhaltestellen; Teilnahme an entsprechenden Besprechungen
- Information der Fahrgäste über Änderungen an allen betroffenen Haltestellen der betroffenen Linie (Aushang); Fahrplanänderungen sind rechtzeitig, bis mindestens eine Woche vor Inkrafttreten der Änderungen bzw. bei kurzfristig angekündigten Maßnahmen einen Tag nach Bekanntwerden des Ereignisses an die Fahrgäste auch online auf der Homepage des Verkehrsunternehmens,
- Durchführung der Fahrleistung, die sich aus den jeweils gültigen Fahrplänen ergibt, inkl. aller betriebsnotwendigen Verstärkerleistungen
- Vorhaltung von zusätzlichen Ersatz-/Reservefahrzeugen bei Unfällen und Betriebsstörungen in Höhe von mindestens 10 % der wochentags zur Erfüllung der Fahrplanvorgaben regulär eingesetzten Fahrzeugzahl. Diese müssen so stationiert sein, dass sie spätestens innerhalb von 30 Min. an jedem Punkt des Bedienungsgebiets einsetzen können,

- Flexible Bedienformen: Entgegennahme von via Telefon und elektronisch übermittelten Fahrtwünschen der Fahrgäste und Disposition der Bedarfsfahrten, z.B. Anruf-Linien-Fahrten (ALF), sowie die Erbringung der entsprechenden Fahrleistungen.
- Vorhaltung einer Betriebsleitzentrale im Landkreis/Linienbündel, die rund um die Uhr (24/7) für das Fahrpersonal und Behörden erreichbar sein muss.
- Das VU hat zu gewährleisten, dass während des Betriebes eine Kommunikation zwischen dem Fahrzeug / Fahrer und seiner Leitstelle möglich ist.
- Ein Betriebsleiter nach BOKraft oder ein sonstiger verantwortlicher ständiger Ansprechpartner ist zu benennen, dessen Arbeitsplatz im Umkreis von maximal 10 km vom Bedienegebiet liegen muss und der in besonderen Situationen auch kurzfristig und flexibel nach Anforderung durch den Landkreis innerhalb von einer Stunde vor Ort zur Verfügung steht. Der reguläre Arbeitsplatz des verantwortlichen Ansprechpartners sowie die Betriebsleitstelle dürfen höchstens in einer Entfernung von rund 30 km bzw. 30 Minuten Fahrzeit mit Pkw vom Leistungsgebiet entfernt sein.
- Der Landkreis Celle als Träger der Schülerbeförderung wird die Schülerzeitkarten jeweils in dem Bündel erwerben, in dem die zu befördernden Schüler ihren Wohnort haben.
- regelmäßige Durchführung von Fahrscheinkontrollen durch ausgebildetes Kontrollpersonal,
- Vertrieb des gesamten Fahrkartensortiments im Fahrzeug (Ausnahmen: Jahresabonnements (365-Ticket, Deutschlandticket, Celler Karte, Senioren Karte, Monatskarte 25 % Jahres-Abo Erwachsene, Regio Karte, Job-Abo)) mit Barzahlung. Wenn sich andere Online- und App-Verkaufswege etabliert und bewährt haben, kann in Abstimmung mit dem Landkreis der Vertrieb im Fahrzeug auf einen Mindeststandard reduziert werden.
- Vertrieb des gesamten Fahrscheinsortiments über einen Unternehmens-eigenen zentralen Standort im Linienbündel und über Verkaufsstellen in der Stadt Celle sowie im Landkreis:
 - Linienbündel Stadt Celle: Service- und Infocenter der Stadtwerke Celle GmbH sowie bereits vorhandene 10 weitere Verkaufsstellen (Hehlentor, 2 x Klein Hehlen, Wietzenbruch, Neuenhäusen, Heese, Altenelle, Vorwerk, Scheuen, Groß Hehlen)
 - Linienbündel Nord: Bergen, Hermannsburg
 - Linienbündel West: Hambühren, Wietze, Winsen
 - Linienbündel Südost: Lachendorf, Nienhagen, Wathlingen
- Vertrieb über funktionsfähig zu haltende Fahrausweisautomaten im Landkreis Celle an den Hauptverknüpfungspunkten (derzeit in Bergen (Bahnhofstraße), Celle (Bahnhof und Schlossplatz), Eschede (Bahnhof), Unterlüß (Bahnhof))
- Durchführung und Abrechnung des Fahrscheinverkaufes sowie Vereinnahmung und Meldung der Fahrgelderlöse,
- EBE (erhöhtes Beförderungsentgelt) – Erhebung, Bearbeitung und Vereinnahmung,
- Statistische Erlösauswertung (Fahrscheinarten, Linien, Fahrttage),
- Beteiligung an ggf. vorhandenen Mobilitätsplattformen

- Betrieb einer Website zur Kundeninformation
- Meldung aller Ausfälle und Störungen in der Schülerbeförderung am gleichen Werktag an den Landkreis
- Qualitätssicherung. Es gelten vor allem folgende Qualitätsstandards: Erfüllung der Vorgaben des Nahverkehrsplanes, Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit im Betrieb, Kundenzufriedenheit. Diese und die oben in Abschnitt 2 genannten Qualitätsstandards sind anhand geeigneter Methoden zu messen, wie etwa Befragung, Beschwerdemanagement, Auswertung von vorhandenen Daten und Kontrollen. Dem Aufgabenträger ist über die erzielte Qualität zu berichten. Vgl. 2.8.
- Beschwerdemanagementsystem, welches gewährleistet, dass Kundenbeschwerden erfasst, inhaltlich bearbeitet und innerhalb von 10 Arbeitstagen beantwortet werden,
- Haltestellenmanagement, inkl. Austausch von Fahrplänen und sonstigen betrieblichen Aushängen, Pflege der Haltestellensysteme und unverzüglicher Austausch beschädigter Fahrpläne und/oder Haltestelleneinrichtungen,
- Datenpflege und Datenversorgung aller Systeme (Bordrechner, ggf. ZOB-Rechner, DFI, Fahrscheinverkaufssysteme, ABO-System, Auskunftssysteme usw.),
- Durchführung von Kommunikations- und Marketingmaßnahmen, einschl. der erforderlichen Pressearbeit
- Erstellung einer Fahrzeugliste mit den zum Einsatz vorgesehenen Fahrzeugen mit Angabe des Fahrzeugherstellers, des Fahrzeugtyps (Angabe der Baureihe), des Antriebs, des Baujahrs, der Erstzulassung, der relevanten Fahrzeugausstattung sowie Kopie des Fahrzeugscheins und Vorhalten über die Vertragslaufzeit
- Teilnahme an relevanten Sitzungen der Landkreisgremien bzw. Abstimmungsterminen mit dem Aufgabenträger (Landkreisverwaltung)
- mindestens einmal jährlich Angebot einer Schulung für mobilitätseingeschränkte Personen
- Kooperative Zusammenarbeit mit dem Landkreis Celle und den in den anderen Linienbündeln des Landkreises Celle eigenwirtschaftlich oder aufgrund eines durch den Landkreis Celle vergebenen öffentlichen Dienstleistungsauftrags tätigen Verkehrsunternehmen. Soweit zur Gewährleistung eines landkreisweiten einheitlichen Verkehrsangebots und/oder einheitlicher Tarif- und Beförderungsbedingungen oder aus sonstigen Gründen eine Einigung mit dem Landkreis Celle als Auftraggeber der beauftragten Verkehre oder anderen, im Landkreis Celle eigenwirtschaftlich tätigen Verkehrsunternehmen erforderlich ist und eine solche nicht zustande kommt, entscheidet der Landkreis Celle als zuständiger ÖPNV-Aufgabenträger über den jeweiligen Sachverhalt.

2.7 Personal

Grundlegende fachliche Anforderungen an das Fahrpersonal ergeben sich aus den Bestimmungen der Verordnung über die Zulassung von Personen zum Straßenverkehr (Fahrerlaubnisverordnung – FeV) und der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft).

Das Unternehmen sorgt dafür, dass das Personal mit Kundenkontakt folgende Anforderungen erfüllt:

- Kundenfreundlichkeit
- Sachkompetenz und hohe Leistungsbereitschaft
- Auskunftsfähigkeit zu Fahrplänen, Beförderungstarifen, Fahrausweiserwerb
- Ortskenntnis im Einsatzgebiet
- Beherrschung der deutschen Sprache in Wort und Schrift
- Kundenorientierte, besonnene Handlungsweise auch in Konfliktsituationen
- Beherrschung von Kommunikations- und sonstige Hilfsmitteln
- gepflegtes und einheitliches Erscheinungsbild

Dem Fahrpersonal müssen die wichtigsten Verhaltensregeln im Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen und Menschen mit Behinderungen bekannt sein und diese müssen von ihnen angewendet werden. Gegenüber hilfebedürftigen Personen ist Einstiegs- und Ausstiegshilfe zu gewährleisten. Weiterhin ist eine rücksichtsvolle Fahrweise und gegenüber den Fahrgästen und anderen Verkehrsteilnehmern ein freundliches und hilfsbereites Auftreten zu gewährleisten.

Eine gute Ortskenntnis befähigt zu weitergehenden Informationen für die Fahrgäste und ist daher erwünscht. Das Fahrpersonal muss in der Lage sein, den Bordrechner sowie die Informations- und Verkaufseinrichtungen umfassend und sicher bedienen zu können. Zudem muss das Fahrpersonal über die Fähigkeit verfügen, Fehlfunktionen oder Ausfälle direkt zu erkennen und dem verantwortlichen Disponenten zu melden.

Der zu vergebende öffentliche Dienstleistungsauftrag wird eine Verpflichtung enthalten, wonach der erfolgreiche Bieter bzw. die erfolgreichen Bieter im Falle eines Betreiberwechsels verpflichtet sind, den Arbeitnehmern, die zuvor zur Erbringung der Dienste eingestellt wurden, eine Weiterbeschäftigung anzubieten.

2.8 Qualitätskontrolle – Berichte und Nachweise

Das Verkehrsunternehmen berichtet mindestens quartalsweise

- gemäß Kap. 4.5.8 des Nahverkehrsplanes, über die beim Verkehrsunternehmen eingegangenen Beschwerden, Probleme mit der Pünktlichkeit (z. B. regelmäßige Verkehrsbehinderungen und damit verbunden regelmäßige Verspätungen mit mehr als 3 Minuten), Auffälligkeiten in der Auslastung der Kapazitäten (Über- und Unterauslastungen), größere Beschädigungen bzw. Reparaturen bei den Fahrzeugen, ausgefallene Fahrten sowie sonstige

Unregelmäßigkeiten und Besonderheiten (Einzelheiten bzgl. Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit sind in Kap. 4.5.2 des Nahverkehrsplans zu finden)

- die erbrachten Leistungen wie folgt:
 - a) Nachweis über erbrachte Fahrplankilometer inkl. ALF
 - b) eine Übersicht des eingesetzten Fuhrparks (Hersteller, Fahrzeugtyp (Baureihe), Antriebstechnik, Baujahr, Erstzulassung, Ausstattung, Sitzplatzzahl/Stehplatzzahl, Umweltstandards)
 - c) Auswertung des Beschwerde- und Qualitätsmanagements

Anlagen (alle downloadbar unter <https://www.landkreis-celle.de/index.php?object=tx|3314.16656.1&previewMode&PVID=1&gipsy=1&viewFrame=true>:

- Anlage 1: Linienfahrpläne im Linienbündel Stadtverkehr Celle
- Anlage 2: Linienfahrpläne im Linienbündel Nord
- Anlage 3: Linienfahrpläne im Linienbündel West (inkl. Linie 880)
- Anlage 4: Linienfahrpläne im Linienbündel Südost