



Personal	Bemerkungen
Der Auftragnehmer sichert die dauerhafte Vorhaltung geschulten Personals, Software und sonstiger Ausstattung zur Aufrechterhaltung folgender Aufgaben zu	

Mindestanforderung Fahrgastinformation	Bemerkungen
Der Auftragnehmer informiert laufend über Änderungen im Liniennetz. Dies umfasst dauerhafte Fahrplanänderungen, temporäre Änderungen und operative Änderungen.	
Kommunikationsmedien: Homepage des Unternehmens, VBB-Daten, Fahrgastinformationssystem HIM, Fahrzeuge des Auftragnehmers; Printprodukte; soziale Medien; Haltestellenaushang	
Der Auftragnehmer informiert und aktualisiert über Entwicklungen des Unternehmens (z.B. Neufahrzeuge) und Personalakquise (Ausbildung, Jobbörse).	

Fahrgastinformation Fahrplanwechsel (dauerhafte Fahrplanänderung)	Bemerkungen
Fahrpläne werden mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten auf der Homepage des Auftragnehmers veröffentlicht.	
Angestrebt wird die Veröffentlichung von Fahrplanänderungen vor den Sommerferien mit Wirkung zum ersten Schultag.	
Der Auftragnehmer sorgt laufend für eine Aktualisierung der Fahrplandaten bzw. deren Veröffentlichung.	
Der Auftragnehmer sichert 2 große Fahrplanwechsel im Kalenderjahr zu. Dies betrifft den Fahrplanwechsel zum Schuljahresbeginn und Fahrplanwechsel im VBB (Dezember)	
Weitere Fahrplananpassungen geringeren Ausmaßes sind unterjährig möglich und richten sich nach dem anfallenden Bedarf.	
Aushangfahrpläne sind vor Inkrafttreten zu aktualisieren.	
Der Auftragnehmer informiert in den Fahrzeugen (Fahrgastinformationsanzeiger).	

Fahrgastinformation Fahrplananpassung (temporäre Fahrplanänderung)	Bemerkungen



Temporäre Fahrplanänderungen (z.B. baustellenbedingte Anpassungen) werden möglichst frühzeitig veröffentlicht.	
Der Auftragnehmer setzt sich in seinen Absprachen mit dem Landesbetrieb Straßenwesen, Stadt- und Gemeindeverwaltungen dafür ein, dass ein Planungsvorlauf für Baumaßnahmen von mindestens 3 Wochen eingehalten wird.	siehe Anlage 8
Der Auftragnehmer setzt sich dafür ein, dass mindestens 48 Stunden vor Beginn von Baumaßnahmen eine Veröffentlichung der Fahrpläne und Kundenhinweise erfolgt. Die Aktualisierung der Fahrplandaten erfolgt wöchentlich (VBB-Infopool).	
Aushangfahrpläne sind vor Inkrafttreten zu aktualisieren.	
Temporäre Fahrplananpassungen bedingen eine Information im Auskunftssystem des VBB (HIM)	
Temporäre Fahrplananpassungen bedingen einen Kundenhinweis auf der Homepage, dynamische Fahrgastinformationsanzeiger (DFI-Anzeiger) und soziale Medien.	
Nach Möglichkeit werden Informationen zu temporären Fahrplananpassungen in den Fahrzeugen veröffentlicht (Fahrgastinformationsanzeiger). Besonderes Augenmerk liegt hierbei auf baustellenbedingte Einschränkungen / Fahrplananpassungen.	

Operative Leistungsänderung	Bemerkungen
Definition: <ul style="list-style-type: none"> - kurzfristige Fahrplanänderungen durch nicht planbare Einflüsse - nicht planbarer Leistungsausfall - nicht geplante Verstärkerfahrten - Linienänderungen durch Unfall oder sonstige Havarien - sonstige Änderungen, die nicht voraussehbar sind 	
Der Auftragnehmer informiert mittels Fahrgastinformationssystem HIM; soziale Medien, DFI-Anzeiger.	
Sofern absehbar, werden Informationen über die Dauer der Einschränkungen / Änderungen veröffentlicht.	
Der Informationsinhalt umfasst mindestens die Liniennummer und die zum Zeitpunkt des Eintretens zu erwartenden Auswirkungen. Nach Möglichkeit sind alternative Fahrtrouten zu benennen.	
Bis zum Ende der operativen Fahrplananpassungen werden die Informationen laufend aktualisiert.	



Fundsachenverwaltung	Bemerkungen
Umsetzung §11 BOKraft	
Der Auftragnehmer sichert die Verwaltung, Archivierung und Herausgabe von Fundsachen zu.	
Die Verwertung von Fundsachen erfolgt nach Einhaltung § 973 BGB und ist zu protokollieren.	
Es besteht die Möglichkeit der Fundsachenversteigerung unter Einhaltung gesetzlicher Vorgaben.	
Den Fahrgästen ist öffentlichkeitswirksam mitzuteilen, wie mit Fundsachen umgegangen wird bzw. die Rückgabe erfolgt.	

Beschwerdemanagement	Bemerkungen
Der Auftragnehmer sichert im Rahmen eines Qualitätsmanagements ein Beschwerdemanagement zu. Das Beschwerdemanagement soll auswertbar gestaltet sein und Rückschlüsse auf Mängel in der Leistungserbringung in Bezug auf die Fahrplangestaltung, Fahrzeuge, Fahrpersonal, Leistungsausfall und Service (Kundeninformation, Ordnung und Sauberkeit, Haltestellen) ermöglichen.	
Dem Auftraggeber ist quartalsweise eine standardisierte Auswertung zukommen zu lassen.	siehe Anlage 8
Der Auftragnehmer sichert zu, dass Beschwerden, Hinweise, Lob und Kritik auf unterschiedlichen Kommunikationswegen dem Unternehmen übergeben werden können.	
Der Auftragnehmer sichert eine Bearbeitungszeit von 5 Werktagen zu. Sofern diese Frist nicht eingehalten werden kann, ist der Beschwerdeführer zu informieren.	
Das Beschwerdemanagement umfasst auch im Auftrag eingesetzte Fahrpersonale bzw. angemietete Fahrzeuge.	
Der Auftraggeber behält sich vor, nach eigenem Ermessen Kundenbeschwerden auszuwerten und mit dem Auftragnehmer auszuwerten.	
Beschwerden und Hinweise, die einen kritischen Hintergrund aufweisen (Auseinandersetzungen Fahrgast/Fahrpersonal; Unfälle mit Personenschaden; Unfälle in erheblichen Umfang; Verletzung der Aufsichtspflicht), sind zeitnah dem Auftraggeber zu berichten. Die Regelungen der BOKraft / PBefG bleiben hiervon unberührt.	

Qualitätsmanagement	Bemerkungen
Für die Gesamtlaufzeit ist ein zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem aufrecht zu erhalten. Die hierfür notwendigen Zertifikate sind regelmäßig zu erneuern.	
Ein zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem ist bereits vor der Betriebsaufnahme nachzuweisen.	
Das Qualitätsmanagementsystem umfasst alle Geschäftsbereiche des Auftragnehmers.	
Das Qualitätsmanagementsystem umfasst alle Dienstleistungen und Subunternehmen, die mit der Leistungserbringung in direktem Zusammenhang zu sehen sind. Dies beinhaltet auch Werkstattleistungen und Zulieferer.	

Kundencenter / Servicebüro	Bemerkungen
Der Auftragnehmer installiert eine personalbesetzte Verkaufs- und Beratungsstelle (im Folgenden Kundencenter genannt). Das Kundencenter dient als zentrale Auskunfts-, Informations- und Beratungsstelle zu Themen des Dienstleistungsangebotes bzw. des Auftragnehmers.	
Die Öffnungszeiten des Kundencenters sind mit dem Auftraggeber abzustimmen.	
Das Kundencenter bietet mindestens folgende Dienstleistungen an: Fahrausweisverkauf; Beratungsleistungen zu ÖPNV - Angeboten; Beschwerdemanagement (schriftlich/(fern-)mündlich); Ausgabe und Verwaltung von Schülerfahrausweisen; Abonnementverwaltung; Ausgabe von Fundsachen; Verwaltung von Verkaufsgagenturen.	
Telefonische Erreichbarkeit während der Öffnungszeiten	
Der Auftragnehmer sichert einen flexiblen Umgang mit den Aufgaben und Anforderungen des Kundencenters zu.	

Buchung von alternativen Bedienangeboten	Bemerkungen
Der Auftragnehmer bietet diverse Buchungsmöglichkeiten an. Diese umfassen Telefonie, App (VBB und Homepage des Auftragnehmers) E-Mail und weiteres in Abhängigkeit des Standes der Technik.	
Der Auftragnehmer sichert eine Buchungsmöglichkeit (auch telefonisch) an 7 Tagen die Woche / 24 Stunden pro Tag zu.	
Hierbei ist eine zentrale Telefonnummer bzw. E-Mail-Adresse zu veröffentlichen.	

Oberhavel Holding Besitz- und Verwaltungsgesellschaft mbH

Annahofer Straße 1a
16515 Oranienburg



<i>Pandemieresistente Leistungserbringung</i>	<i>Bemerkungen</i>
Sofern eine Leistungserbringung unter Berücksichtigung pandemieresultierender Einschränkungen erfolgen muss, setzt der Auftragnehmer die Forschungsergebnisse: „EMILIA – Entwicklung eines pandemieresistenten Öffentlichen Personennahverkehrs“ um. Quelle: https://www.uni-kassel.de/fb14bau/institute/institut-fuer-verkehrswesen-ifv/verkehrsplanung-und-verkehrssysteme/forschung/forschungsprojekte/emilia	
<i>Einrichtung einer Leitstelle</i>	<i>Bemerkungen</i>
Der Auftragnehmer installiert vor Leistungsaufnahme eine Leitstelle zur Überwachung des Betriebsablaufes der Betriebshöfe Germendorf und Gransee. Die Leitstelle ist täglich, ganztägig zu besetzen.	