

Vorabinformation zur beabsichtigten Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags der Landeshauptstadt Dresden über die Linienbündel Straßenbahn Dresden und Bus Stadt Dresden als Gesamtleistung an die Dresdner Verkehrsbetriebe AG

Ergänzendes Dokument zur Vorabbekanntmachung im TED

A. Rechtliche Grundlagen

Die nachstehenden Qualitätsstandards für die direkt zu vergebenden Verkehrsleistungen bilden den Inhalt der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung gemäß Art. 2 lit. e und Art. 4 Abs. 1 lit. a VO 1370/2007. Sie sind wesentliche Anforderungen gemäß § 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG und § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG sowie zugleich wesentliche Anforderungen gemäß § 13 Abs. 2a Satz 3 PBefG.

Ergänzend sind die Vorgaben des Nahverkehrsplans des Zweckverbandes Verkehrsverbund Oberelbe (NVP) in seiner jeweils aktuellen Fassung zu beachten. Der NVP kann bei nachstehender Stelle angefordert werden:

Verkehrsverbund Oberelbe GmbH
Elbcenter Dresden
Leipziger Straße 120
01127 Dresden
Telefon: (+ 49 351) 85 26 50

Außerdem ist der Nahverkehrsplan online abrufbar unter <https://www.vvo-online.de/doc/VVO-Nahverkehrsplan.pdf>.

Die Vergabe erfolgt als Gesamtleistung gemäß § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG. Vergeben werden das Linienbündel Straßenbahn Dresden und Bus Stadt Dresden (§ 9 Abs. 2 und § 13 Abs. 2 Nr. 3 lit. d PBefG).

Eigenwirtschaftliche Anträge, die die Anforderungen nicht erfüllen oder sich nur auf Teilleistungen beziehen, sind gemäß § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG zu versagen.

Die Landeshauptstadt Dresden behält sich vor, die Verkehrsleistungen im Rahmen der erfolgten Vergabe während der Laufzeit des öffentlichen Dienstleistungsauftrags an veränderte Verkehrsbedürfnisse, den NVP oder finanzielle Rahmenbedingungen anzupassen. Die Änderungen können sich insbesondere sowohl auf den Bestand und den Verlauf der Linien, das Fahrplan- und Tarifangebot sowie Qualitätsanforderungen erstrecken. Die Modalitäten für die Anpassung des Verkehrsangebots werden im öffentlichen Dienstleistungsauftrag bestimmt.

B. Verkehrlicher Leistungsumfang

Für den verkehrlichen Leistungsumfang sind die Netze und Fahrpläne der Linienbündel Straßenbahn Dresden und Bus Stadt Dresden zum Stichtag 1. Oktober 2015 sowie die in diesem Abschnitt angeführten Änderungen maßgeblich.

Der Standard-Liniennetzplan und das GuteNachtLinien Nachtnetz sind den Anlagen 1 und 2 zu entnehmen. Die Liniennetzpläne beinhalten neben den Linien des Linienbündels Straßenbahn Dresden und Bus Stadt Dresden (jeweils farbig dargestellt) auch Linien anderer Verkehrsunternehmen (grau unterlegt).

Der derzeit gültige Fahrplan ist abrufbar unter <https://www.dvb.de/de-de/fahrplan/linienfahrplaene/>. Informationen zu Fahrplanänderungen seit dem Tag der Veröffentlichung der Vorabkennzeichnung im TED erteilt die

Dresdner Verkehrsbetriebe AG
Abteilung Finanzen
Trachenberger Straße 40
01129 Dresden
Telefon: (+ 49 351) 8 57 14 40

1. Linienbündel Straßenbahn Dresden per Oktober 2015

Das Straßenbahnnetz in der Landeshauptstadt Dresden und im Landkreis Meißen umfasst die nachfolgend genannten Linien (siehe Anlage 3):

- Linie 1 Leutewitz – Stadtzentrum – Prohlis
- Linie 2 Gorbitz – Stadtzentrum – Kleinzschachwitz
- Linie 3 Coschütz – Hauptbahnhof – Stadtzentrum – Wilder Mann
- Linie 4 Weinböhl – Radebeul – Stadtzentrum – Tolkewitz – Laubegast
- Linie 6 Niedersiedlitz – Laubegast – Neustadt – Wölfnitz/Gorbitz
- Linie 7 Weixdorf – Neustadt – Stadtzentrum – Hauptbahnhof – Löbtau - Pennrich
- Linie 8 Südvorstadt – Hauptbahnhof – Stadtzentrum – Neustadt – Hellerau
- Linie 9 Prohlis – Hauptbahnhof – Stadtzentrum – Mickten – Kaditz
- Linie 10 Messe Dresden – Hauptbahnhof - Straßburger Platz - Striesen
- Linie 11 Bühlau – Bahnhof Neustadt – Stadtzentrum – Hauptbahnhof – Zschertnitz
- Linie 12 Leutewitz – Löbtau – Stadtzentrum - Striesen
- Linie 13 Prohlis – Straßburger Platz – Neustadt – Mickten – (Kaditz)
- Linie 20 (Bedarfslinie) Messe Dresden – Maxstraße – Postplatz – Hauptbahnhof – Messe Dresden

mit ca. 13.700 Tausend Fahrplankilometern im Jahr 2015.

Der auf dem Landkreis Meißen gelegene Anteil der Linie 4 ist Bestandteil eines gesonderten Vertrages mit einer Laufzeit bis zum 30. November 2021. Die Landeshauptstadt Dresden behält sich in Abstimmung mit dem Landkreis Meißen vor, für diesen Linienabschnitt eine Anschlussregelung außerhalb der hier bekannt gemachten Vergabe zu treffen.

2. Linienbündel Bus Stadt Dresden per Oktober 2015

Das Busnetz in der Landeshauptstadt Dresden einschließlich abgehender Linien auf den Gebieten benachbarter Aufgabenträger umfasst die nachfolgend genannten Linien (siehe Anlage 4):

- Linie 61 Löbtau - Blasewitz - Bühlau - Weißig/Fernsehturm
- Linie 62 Johannstadt - Stadtzentrum - Dölzschen / Löbtau-Süd
- Linie 63 Löbtau - Strehlen - Blasewitz - Pillnitz – Graupa - Bonnewitz
- Linie 64 Reick - Striesen - Universitätsklinikum - Neustadt - Kaditz
- Linie 65 Blasewitz - Leuben - Heidenau/Luga
- Linie 66 Freital-Deuben – Gittersee - Mockritz/Coschütz – Südhöhe – Hauptbahnhof - Lockwitz/Nickern (im Abschnitt Freital-Deuben - Coschütz teilweise gemeinsame Bedienung mit Linie B der RVD Regionalverkehr Dresden GmbH)
- Linie 70 Gompitz - Übigau - Trachenberge – Klotzsche / Industriegebiet Nord
- Linie 72 Klotzsche Infineon - Hellerau - Radebeul - Altkaditz – Elbepark (Gemeinschaftsgenehmigung mit Verkehrsgesellschaft Meißen GbmH)
- Linie 74 Jägerpark - Waldschlößchen - Marienallee
- Linie 75 Pirnaischer Platz – Strehlen - Goppeln
- Linie 76 Haltepunkt Pieschen – Justizvollzugsanstalt
- Linie 77 Flughafen – Infineon
- Linie 79 Mickten - Übigau
- Linie 80 Klotzsche – Boxdorf - Wilder Mann – Übigau - Omsewitz
- Linie 81 Wilschdorf – Liststraße - Bahnhof Neustadt (gemeinsam mit Linie 328 der RVD Regionalverkehr Dresden GmbH)
- Linie 84 Blasewitz - Rochwitz – Bühlau (gemeinsam mit Linie 309 der RVD Regionalverkehr Dresden GmbH)
- Linie 85 Löbtau Süd - Zschertnitz - Strehlen - Striesen
- Linie 86 Kreischau – Lockwitz - Haltepunkt Dobritz – Kleinzschachwitz – Heidenau (gemeinsam mit Linie F/386 der RVD Regionalverkehr Dresden GmbH)
- Linie 87 Mockritz - Seidnitz - Striesen
- Linie 88 Prohlis - Niedersedlitz - Kleinzschachwitz
- Linie 89 Niedersedlitz - Lockwitz - Borthen - Röhrsdorf
- Linie 90 Gompitz - Pesterwitz - Löbtau
- Linie 92 Cotta - Briesnitz - Ockerwitz
- Linie 94 Postplatz - Bahnhof Mitte - Cotta – Cossebaude/Niederwartha
- Linie 95 Anruf-Linientaxi (Alita) Bahnhof Cossebaude - Gohlis - Bf. Cossebaude
- Linie 97 Anruf-Linientaxi (Alita) Leutewitz – Zschonergrundmühle
- Linien 98A/98B/98C Weißig – Niederpoyritz / Niederpoyritz - Weißig / Schönfeld – Borsberg (nur Betriebsführerschaft)
- Linie 99 (Bedarfslinie) Postplatz - Kongresszentrum - Messe Dresden
- Linie 8 Anruf-Linientaxi (Alita) Infineon Nord - Hellerau
- Anruf-Linientaxi (Alita) Standseilbahn Körnerplatz – Weißer Hirsch (Betriebspflicht nur bei Revisionsarbeiten)

mit ca. 13.200 Tausend Fahrplankilometern im Jahr 2015.

3. Mittelfristige Änderungen der Linienbündel Straßenbahn Dresden und Bus Stadt Dresden (siehe Anlage 5)

a. Änderungen, die Bestandteil der Anforderungen sind

Linienbündel Straßenbahn Dresden

Im Linienbündel Straßenbahn Dresden ist eine stufenweise Erweiterung des Straßenbahnnetzes vorgesehen. Das beinhaltet zuerst das gegenwärtig geplante Projekt Stadtbahn 2020. Dazu gehören die Neubaustrecken zwischen der Zentralhaltestelle Kesselsdorfer Straße und der Station Strehlen über Nossener Brücke – Nürnberger Straße – Zellescher Weg – Oskarstraße – Tiergartenstraße (Teilprojekt 1) sowie die Verlängerung Bühlau – Weißig (Teilprojekt 2). Betroffen davon sind die Straßenbahnlinien mit der vorgesehenen neuen Linienführung (unterstrichen):

Teilprojekt 1:

Linie 7 Pennrich – Löbtau – Nürnberger Platz – Hauptbahnhof – Weixdorf

Linie 8 (Webergasse –) Postplatz – Neustadt – Hellerau

Linie 9 Prohlis – Wasaplatz – Nürnberger Platz – Hauptbahnhof – Kaditz

Linie 13 Prohlis – Haltepunkt Strehlen – Mickten – (Kaditz)

Mit der schrittweisen Umsetzung der Neubaustrecken werden Zwischenzustände für die Straßenbahnlinien umgesetzt. Zusätzlich ist das Busnetz anzupassen. Das betrifft vor allem die Buslinie 61, aber auch die Buslinie 90.

Teilprojekt 2:

Linie 11 Zschertnitz - Stadtzentrum – Bahnhof Neustadt – Bühlau – Weißig

Bei Umsetzung dieses Projektes wird ebenfalls das Busnetz angepasst (Linie 61).

Weitere mögliche Änderungen bei der Straßenbahn betreffen vorrangig die Neubauvorhaben Johannstadt – Stadtzentrum – Plauen (neue Linie 5 mit Ersatz der Buslinie 62) und die Weiterführung des Teilprojektes 1 von Strehlen in Richtung Schillerplatz. Für die letztgenannte Linienführung (Straßenbahnkorridor) erfolgt eine Prüfung unter Berücksichtigung der Belange des Denkmalschutzes.

Linienbündel Bus Dresden

Für das im Jahr 2017 zum Vergabezeitpunkt 28. November 2017 geplante Busnetz ist von folgenden Änderungen im Vergleich zum heutigen Netz auszugehen (siehe Anlage 6):

Linie 63 neuer Endpunkt am Parkplatz Lohmener Straße (Pillnitz Ost), dafür neue Linie 83 Pillnitz - Graupa – Bonnewitz.

Im Linienbündel Bus Stadt Dresden sind mittelfristig Änderungen vorgesehen, wenn die jeweiligen straßenbaulichen, finanziellen und genehmigungsrechtlichen Voraussetzungen vorliegen:

- Führung der Buslinie 64 über Augsburger Straße – Tittmannstraße statt über Fetscherstraße – Borsbergstraße,
- Bustangente Süd (voraussichtlich Änderung der Linien 85/87, wenn die Durchbindung der Zschertnitzer Straße mit einer Busschleuse erfolgt ist),
- neue Busführung über die Stauffenbergallee West durch Zusammenlegung der Endpunkte der Buslinien 74 und 76.

b. Mögliche Änderungen der zu vergebenden Verkehrsleistungen außerhalb der Anforderungen an eigenwirtschaftliche Anträge

Weitere (vorbehaltene) Änderungen im Straßenbahn- und Busnetz sind möglich oder notwendig, wenn die jeweiligen Voraussetzungen erfüllt sind bzw. es verkehrliche oder wirtschaftliche Rahmenbedingungen erfordern. Dies gilt unter anderem im Zuge der schrittweisen Umsetzung der Straßenbahnneubaustrecken des Programms Stadtbahn 2020.

Darüber hinaus können sich Änderungen des Busnetzes durch einen Prüfauftrag des Stadtrates zu möglichen Netzergänzungen ergeben, deren Ergebnis noch aussteht:

a) Blasewitz

Erschließung der Winterbergstraße zwischen Nätherstraße und Oskar-Röder-Straße.

b) Neustadt

Bessere Erschließung des Jägerparks und Preussischen Viertels mit der Äußeren Neustadt durch Änderung der Linienführung der Buslinie 74.

c) Pieschen

Erschließung des Gebiets Döbelner Straße.

d) Prohlis

Verbesserte Anbindung von Kauscha, insbesondere in den Abendstunden und am Wochenende; insbesondere soll eine Verlängerung der Buslinie 88 zu den Abend- und Nachtzeiten bis Goppeln betrachtet werden, falls die geplante Wendeschleife im Gewerbegebiet Kauscha nicht realisierbar sein sollte.

c. Mögliche Ergänzungen der zu vergebenden Verkehrsleistungen außerhalb der Anforderungen an eigenwirtschaftliche Anträge

Darüber hinaus sind (vorbehaltene) Erweiterungen des verkehrlichen Leistungsumfangs der Direktvergabe durch die zeitlich gestaffelte Einbindung der Linienbündel ländliche Gebiete Ost und ländliche Gebiete West möglich, wenn es verkehrliche oder wirtschaftliche Rahmenbedingungen erfordern und die jeweiligen finanziellen und genehmigungsrechtlichen Voraussetzungen vorliegen.

Der derzeit gültige Fahrplan ist abrufbar unter <https://www.vvo-online.de/de/fahrplan/fahrplanbuch/index.cshtml>. Informationen zu Fahrplanänderungen sind abrufbar unter <https://www.vvo-online.de/de/fahrplan/fahrplanaenderungen/index.cshtml>.

Das Linienbündel ländliche Gebiete West umfasst derzeit folgende Linien:

Linie 91 Gompitz - Cotta

Linie 93 Oberwartha – Cotta

mit ca. 177 Tausend Fahrplankilometern im Jahr 2015.

Das Linienbündel ländliche Gebiete Ost umfasst derzeit folgende Linien:

Linie 98 A Weißig - Niederpoyritz

Linie 98 B Niederpoyritz - Weißig

Linie 98 C Schönfeld – Borsberg

Linie 228 Bühlau – Schönfeld - Rossendorf

Linie 229 Bühlau – Weißig – Rossendorf

mit ca. 525 Tausend Fahrplankilometern im Jahr 2015.

C. Straßenbahninfrastruktur

Das Linienbündel Straßenbahn Dresden umfasst das Betreiben der Straßenbahn in Dresden mit der Spurweite 1.450 mm auf den oben genannten Linien einschließlich künftiger Netzerweiterungen. Das Betreiben umfasst neben dem Fahrbetrieb alle Aufgaben und Pflichten aus den Genehmigungen gemäß § 9 Abs. 1 Nr. 1 PBefG zum Bau und zum Betrieb der ortsfesten Betriebsanlagen der Straßenbahn gemäß BOStrab einschließlich aller für den Betrieb verbindlichen Auflagen der Genehmigungsbehörde und der technischen Aufsichtsbehörde. Die ortsfesten Betriebsanlagen stehen im Eigentum der Dresdner Verkehrsbetriebe AG.

Informationen hierüber erteilt die

Dresdner Verkehrsbetriebe AG
Abteilung Finanzen
Trachenberger Straße 40
01129 Dresden
Telefon: (+ 49 351) 8 57 14 40

Für die ortsfesten Betriebsanlagen gelten folgende Anforderungen:

- Umsetzung der jeweils gültigen Standards des Haltestellenprojekts bei Neu- und Umbau einschließlich der barrierefreien Gestaltung der Zugänge,
- regelmäßige Reinigung der Haltestellen in Abhängigkeit von der Frequentierung,
- zügige Reparatur oder Auswechslung beschädigter Ausstattungen,
- regelmäßige Streckeninspektionen,
- schrittweise Minimierung von zustandsbedingten Langsamfahrstellen, sofern diese nicht auf rechtlichen Vorgaben beruhen,
- Gewährleistung einer durchschnittlichen Beförderungsgeschwindigkeit von 21,4 km/h, sofern verkehrsrechtliche zulässig,
- Einsatz von Rasengleis, wenn stadtplanerisch gewünscht und technisch machbar.
- Errichtung der Betriebsanlagen insbesondere der Gleisinfrastruktur unter Maßgabe einer Vermeidung der Emission von Luft- und Körperschall und Einsatz geeigneter Oberbauformen, nach Möglichkeit unter Nutzung von luftschallmindernden Deckenschlussystemen (bspw. Rasengleis), bedarfsweiser Einbau von Gleisbogenschmieranlagen.

Für die Benutzung öffentlicher Straßen und Plätze durch die Straßenbahn gilt der Straßenbenutzungsvertrag vom 16. Dezember 1993 mit Nachtrag vom 16. Oktober 1998.

Informationen über diesen Vertrag erteilt die

Landeshauptstadt Dresden
Geschäftsbereich Finanzen und Liegenschaften
Stadtkämmerei
Fachbereich Beteiligungsmanagement
Dr.-Külz-Ring 19
01067 Dresden
Telefon: (+ 49 351) 4 88 23 78

D. Qualitative Anforderungen an die Leistungen

Es sind die Anforderungen, die sich aus der Anwendung des jeweils gültigen VVO-Tarifs und der damit verbundenen Einnahmenaufteilung ergeben, die Qualitätskriterien des NVP sowie ergänzend die folgenden Qualitätskriterien zu erfüllen.

1. Fahrzeugqualität

a. Technische Sicherheit

Vorhalten leistungsfähiger Werkstattkapazitäten zur Gewährleistung eines technischen Einsatzkoeffizienten (Anteil der zur Fahrplanbedienung einsatzbereiten Fahrzeuge am Gesamtfuhrpark) von mindestens 90 % jeweils für Straßenbahn und Bus.

b. Umweltauswirkung

Einhaltung des aktuellen Standes der Busfahrzeugtechnik bezüglich Abgasemissionen bei Fahrzeugneubeschaffung, mindestens Einhaltung der im Anschaffungsjahr geltenden EU-Abgasnorm.

c. Vertriebstechnik

Die Fahrzeuge sind mit mobilen Fahrausweisautomaten oder funktionsfähigen Fahrausweisdruckern sowie Fahrausweisentwertern auszurüsten und deren ständige Funktionssicherheit ist zu gewährleisten. Beabsichtigt ist die stufenweise Einführung eines E-Ticketing-Systems mit Schnittstellen nach VDV-Kernapplikation.

d. Verkehrsleit- und Kommunikationstechnik

Die zum Einsatz kommenden Fahrzeuge sind mit Komponenten eines Rechnergestützten Betriebsleitsystems (RBL) u. a. zur Ansteuerung und Beeinflussung der Signalanlagen (LSA-Beeinflussung), zur betrieblichen Steuerung und Kommunikation mit der Leitstelle und zur dynamischen Fahrgastinformation im Fahrzeug ausgestattet. Es dürfen nur mit aktueller RBL-Datenversorgung geladene Fahrzeuge zum Einsatz gebracht werden. Für statistisch valide Verkehrszählungen ist eine hinreichende Anzahl von Straßenbahnen und Bussen mit Automatischen Fahrgastzählssystemen auszurüsten.

e. Sauberkeit

Alle Fahrzeuge sind gereinigt in Betrieb zu nehmen (tägliche Innenreinigung, regelmäßige Außenreinigung und nach Bedarf).

f. Temperaturregulierung

Die Fahrzeuge sind mit ausreichender Heizung und Be- und Entlüftung einzusetzen. Die Temperaturregulierung zur Kühlung erfolgt durch Klimaanlage, wirkungsähnliche Aggregate oder mechanische Systeme.

2. Beförderungsqualität

a. Pünktlichkeit

Betreiben eines RBL zur Erfassung und Auswertung der gegebenen Fahrzeiten und Pünktlichkeit. Ziel ist es, dass 90 % aller Fahrten gemäß RBL-Auswertung pünktlich sind, d. h. keine Verfrühung auftritt und keine Verspätung über 2 Minuten gegenüber der nach Fahrplan vorgegebenen Abfahrtszeit.

b. Anschlüsse/Umsteigen

Überwachung von Anschlüssen durch Betrieb eines RBL. Zur Fahrgastinformation werden Echtzeit-Abfahrts- und Verbindungsinformationen u. a. an Haltestellen, Fahrzeugmonitoren und in verschiedenen Dateiformaten (u. a. für Desktop, Website) bereitgestellt.

Die Anschlüsse bzw. Übergänge sind entsprechend der Verkehrsnachfrage und der verkehrsplanerischen Bedeutung unter Einbeziehung der Verkehrsmittel anderer Unternehmen festzulegen. In Netzplänen, Fahrplänen und Fahrzeugen ist zu den Umsteigemöglichkeiten zu informieren. Bei der Fahrplangestaltung sind Verknüpfungen und Umsteigebeziehungen insbesondere an folgenden Haltestellen einzurichten und im Betriebsablauf zu beachten:

Hauptbahnhof/Hauptbahnhof Nord, Pirnaischer Platz, Postplatz, Tharandter Straße, Schillerplatz, Albertplatz, Prager Straße, Bahnhof Mitte, Straßburger Platz, Zwinglistraße, Wasaplatz, Bahnhof Neustadt, Fetscherplatz, Lenneplatz, Nürnberger Platz, Bautzner/Rothenburger Straße, Mickten, Bischofsweg, ElbePark, Prohlis Gleisschleife/Prohlis Einkaufszentrum, Technische Universität, Bühlau Ullersdorfer Platz, Augsburger Straße, Haltepunkt Freiburger Straße, Pohlandplatz, Trachenberger Platz, Zellescher Weg, Gret-Palucca-Straße, Altleuben, Anton-/Leipziger Straße.

Weiterhin sollen die Umsteigebeziehungen zum SPNV an folgenden Stationen beachtet werden:

Niedersedlitz, Dobritz, Reick, Strehlen, Bischofsplatz (in Bau), Pieschen, Trachau, Stauffenbergallee (in Planung), Industriegelände, Klotzsche, Grenzstraße, Flughafen, Weixdorf Bad, Plauen, Cotta, Cossebaude.

Insbesondere zu Tagesrandzeiten ist eine Anschlusssicherung zu gewähren. Die Anschlüsse und Umsteigepunkte entsprechend den Anlagen 2 und 7 sind zu gewährleisten.

c. Fahrzeugeinsatz/Kapazität

Der Fahrzeugeinsatz ist so zu bemessen, dass das Platzangebot der eingesetzten Fahrzeuge (Summe aus Sitz- und Stehplätzen, letztere bemessen mit 4 Personen je Quadratmeter Stehplatzfläche) auch in Spitzenstunden zu maximal 85 % je Fahrt ausgeschöpft wird. Diese Fahrzeugauslastung darf bei maximal 1 % aller Fahrten im Jahr überschritten werden.

d. Subjektive Sicherheit

Gewährleistung der Sicherheit der Fahrgäste während der Beförderung durch Einsatz von Video- oder Kamerasystemen in Straßenbahnen und Bussen unter Beachtung der geltenden Datenschutzbestimmungen (Anteil ohne Video- oder Kamerasystemen in maximal 3,5 % der Straßenbahnfahrzeuge) und entsprechend geschultem Personal inklusive zusätzlichem Sicherheits- und Aufsichtspersonal (mit eigenem Personal oder Fremdbezug) entsprechend der Sicherheitslage.

3. Managementqualität

a. Störungsmanagement

Das Verkehrsunternehmen hat Störungen schnellstmöglich zu beseitigen. Kundeninformation im Störfall ist zu gewährleisten durch Vorhalten einer Leitstelle mit RBL im 24-Stunden-Betrieb sowie weiteren Einrichtungen des Störungsmanagements (z. B. Reparaturdispatchern/mobile Fahrzeugschlosser, Fahrleitungsreparatur), Durchsagen an Fahrgäste über Lautsprecher an Haltestellen und Fahrzeugen (innen wie außen).

b. Informationsmanagement und Service

Gewährleistung ausreichender Information vor und während der Beförderung sowie optimale Bedienung der Kunden durch Betrieb von derzeit 6 mit eigenem Personal des Verkehrsunternehmens betriebenen Informations-/Servicestellen an zentralen Umsteigehaltestellen bzw. weiterem Servicepersonal im Netz, telefonische Auskunft im 24-Stunden-Betrieb, Fahrplan- und Angebotsinformationen an Haltestellen, im Internet, geschultem Fahr- und Servicepersonal. Adäquate Darstellung aller Angebote unabhängig vom Unternehmen (z. B. Liniennetzplan). Mehrsprachigkeit im Informationsmanagement nach Bedarf, u. a. Internetseite, Linieninformationen, Haltestellenansagen bei wichtigen Verknüpfungspunkten, Tarifinformationen.

c. Vertrieb

Flächendeckender Vertrieb durch die Vorhaltung eines dichten Vertriebsnetzes auf dem Stadtgebiet mit stationären Fahrausweisautomaten an stark frequentierten Haltestellen/wichtigen Zugangsstellen, derzeit 6 mit eigenem Personal des Verkehrsunternehmens betriebene Informations- und Servicestellen an zentralen Umsteigehaltestellen sowie in Agenturen entsprechend der Nachfrage. Vorhalten eines Verkaufssystems und Kundendatenmanagementsystems für aktuell rund 100 Tausend Stammkunden. Aktuell erfolgt die stufenweise Einführung eines E-Ticketing unter Beachtung der VDV-Kernapplikations-Standards.

4. Personalqualität

a. Fahr- und Servicepersonal

Freundliche und kompetente Beratung der Fahrgäste zu den Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen in deutscher Sprache, gepflegte Dienstkleidung.

b. Mitarbeiterschulung

Regelmäßige Fortbildung in fachlicher und kundenorientierter Sicht.

c. Sicherung Personalstamm

Ausbildung von Fachpersonal entsprechend dem Bedarf.

5. Barrierefreiheit

Mitnahme aller Fahrgastgruppen gemäß den Beförderungsbedingungen im Zweckverband Verkehrsverbund Oberelbe in Straßenbahnen und Bussen. Einhaltung DIN18040/Teil 3 bezüglich Restspaltbreite und Reststufenhöhe bei vollständig barrierefrei ausgebauten Haltestellen bei Straßenbahnen und Bussen.

Im Straßenbahnlinienverkehr sind Niederflurfahrzeuge mit Rampen und Blindeninformationssystem einzusetzen, mit ausreichend Platz für Rollstühle, Kinderwagen, Fahrräder und Rollatoren (mindestens 2 Aufenthaltsbereiche). Im Buslinienverkehr sind ausschließlich Niederflurfahrzeuge mit Rampen und Blindeninformationssystem einzusetzen, mit ausreichend Platz für Rollstühle, Kinderwagen, Fahrräder und Rollatoren (mindestens ein Platz in Bussen unter 12 m Länge, mindestens ein Platz und Zielgröße zwei Plätze in 12-Meter-Bussen und in Bussen über 12 m Länge zwei Plätze).

Maximal 1 % aller Fahrten im Linienverkehr mit Straßenbahnen im Jahr dürfen mit hochflurigen Fahrzeugen durchgeführt werden. Im Linienverkehr mit Bussen dürfen zur Bedienung des Regelfahrplans keine hochflurigen Fahrzeuge eingesetzt werden; Schienenersatzverkehr und Verstärkerfahrten dürfen ausnahmsweise mit Hochflurfahrzeugen durchgeführt werden. Bei der Neubeschaffung von Fahrzeugen sind ausschließlich Niederflurfahrzeuge zulässig.

6. Kundengarantien

Auf den Linien sind die nachfolgend beschriebenen Kundengarantien anzubieten. Das Verkehrsunternehmen sorgt dafür, dass die Kundengarantie umfassend kommuniziert und den Kunden bekannt gemacht ist. Das Verkehrsunternehmen berichtet mindestens einmal im Jahr über die geforderte bzw. gewährte Kundengarantie.

a. Pünktlichkeitsgarantie

Bei Verspätung an Zielpunkt um mehr als 20 Minuten durch die Benutzung der Verkehrsmittel des Verkehrsunternehmens, Gutschein über 5,00 EUR für ein Produkt aus dem Sortiment des Verkehrsunternehmens, Grundlage ist der tagesaktuelle Fahrplan, Verspätung bezieht sich auf das Ziel der Reisekette mit den Verkehrsmitteln des Verkehrsunternehmens, Garantie gilt nicht, wenn die Verspätung nicht durch das Verkehrsunternehmen beeinflussbar ist (z. B. bei Unfällen) oder wenn die Verspätung durch im Vorfeld angekündigte Veranstaltungen bzw. Baumaßnahmen entstanden ist.

b. Anschlussgarantie bei ausgewiesenen Garantieanschlüssen

Bei Nichteinhaltung eines ausgewiesenen garantierten Anschlusses bzw. Umsteigepunktes im Liniennetz wird innerhalb von 20 Minuten eine Fahrt an die Zielhaltestelle durch das Verkehrsunternehmen sichergestellt, ein Taxi beauftragt oder ein Gutschein über 5,00 EUR für ein Produkt aus dem Sortiment des Verkehrsunternehmens ausgestellt. Die Weiterbeförderung bezieht sich auf das Bediengebiet des Verkehrsunternehmens. Die Garantie gilt nicht, wenn die Ursache für den entfallenen Anschluss nicht durch das Verkehrsunternehmen beeinflussbar ist oder im Vorfeld angekündigt wurde (z. B. bei Umleitungs- und Ersatzverkehr).

c. Sauberkeitsgarantie

Bei Verschmutzung der Kleidung durch die Benutzung der Verkehrsmittel oder an Haltestellen des Verkehrsunternehmens, Gutschrift in Höhe der Reinigungskosten, maximal 20,00 EUR, Garantie gilt nicht, wenn die Kleidung durch Dritte verschmutzt wird.

d. Antwortgarantie

Kundenanliegen mit Hinweisen, Vorschlägen oder Beschwerden, auf die das Verkehrsunternehmen nicht innerhalb von 10 Arbeitstagen reagiert, Gutschein über 5,00 EUR für ein Produkt aus dem Sortiment des Verkehrsunternehmens. Das Kundenanliegen muss direkt beim Verkehrsunternehmen eingehen, um Verzögerungen auszuschließen. Als Reaktionen auf den Erhalt eines Kundenanliegens

gelten auch Eingangs- und Zwischenbescheide. Die Antwortgarantie gilt nicht, wenn es sich um einen Einspruch zum erhöhten Beförderungsentgelt oder einen Schadenersatzanspruch handelt, der einer juristischen Entscheidung durch die Rechtsabteilung bedarf.

E. Einbindung in die Verkehrskooperation des Zweckverbandes Verkehrsverbund Oberelbe

Für die Linienverkehre im Linienbündel Straßenbahn Dresden und Bus Stadt Dresden ist der Tarif des Zweckverbandes Verkehrsverbund Oberelbe (VVO-Tarif) einschließlich Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen anzuwenden sowie das Fahrkartensortiment des VVO-Tarifs anzubieten (24-Stunden-Verfügbarkeit). Informationen zum VVO-Tarif sind unter <https://www.vvo-online.de/de> herunterladbar.

Die Verkehrsunternehmen beachten die im Zweckverband Verkehrsverbund Oberelbe geltenden Verbundstandards (z. B. Verbunddesign).

Neue Verkehrsunternehmen müssen dem Kooperationsvertrag zwischen dem Zweckverband Verkehrsverbund Oberelbe und den bisherigen Verkehrsunternehmen beitreten. Sie nehmen an der Einnahmenaufteilung gemäß dem jeweils gültigen Einnahmenaufteilungsvertrag teil. Die aus der Verkehrskooperation entstehenden Kosten tragen die Verkehrsunternehmen.

Nähere Auskünfte zum Zweckverband Verkehrsverbund Oberelbe einschließlich der Verträge erteilt:

Verkehrsverbund Oberelbe GmbH
Elbcenter Dresden
Leipziger Straße 120
01127 Dresden
Telefon: (+ 49 351) 85 26 50

F. Anlagen








Anlage 1	Standard-Liniennetzplan
Anlage 2	GuteNachtLinien-Nachtnetz
Anlage 3	Straßenbahnnetz
Anlage 4	Busnetz 2015
Anlage 5	Netzänderungen
Anlage 6	Busnetz 2017
Anlage 7	Garantierte Anschlüsse und Umsteigepunkte

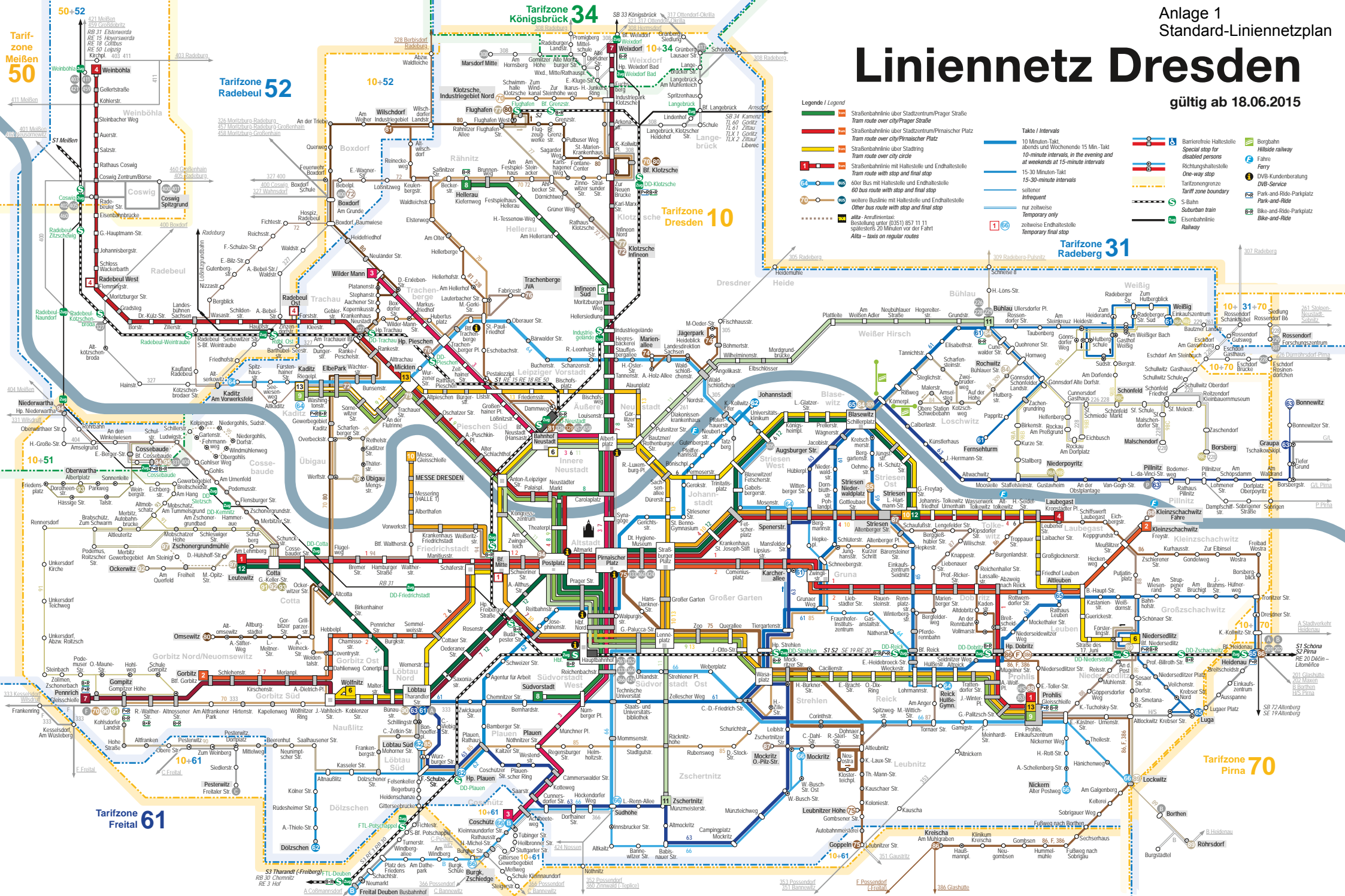
Kontakt

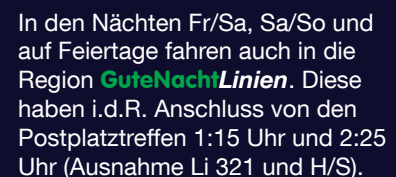
Landeshauptstadt Dresden
Geschäftsbereich Finanzen und Liegenschaften
Stadtkämmerei
Telefon (+ 49 351) 4 88 23 78
Telefax (+ 49 351) 4 88 20 81
E-Mail stadtkaemmerei@dresden.de

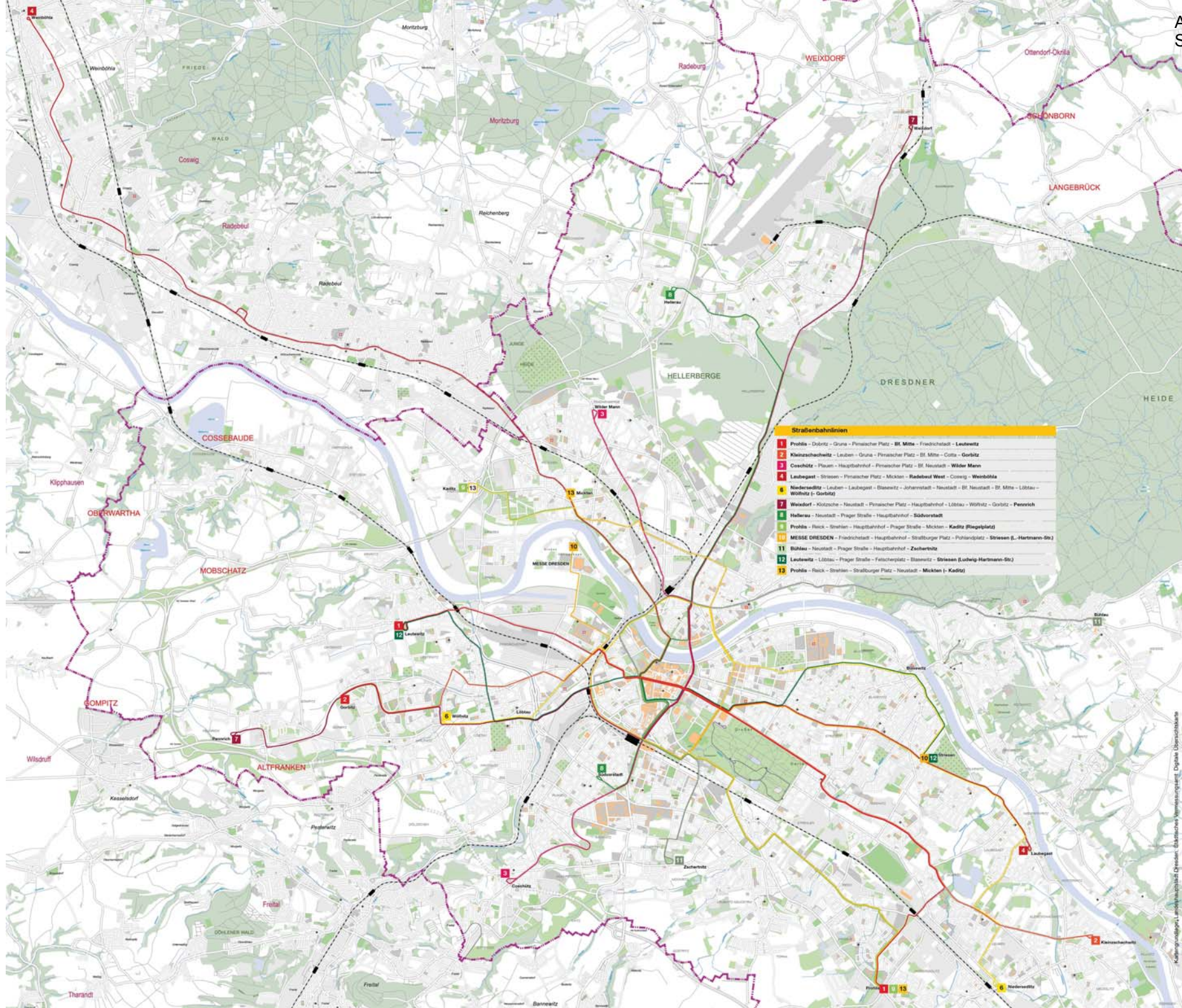
Postfach 12 00 20
01001 Dresden
www.dresden.de

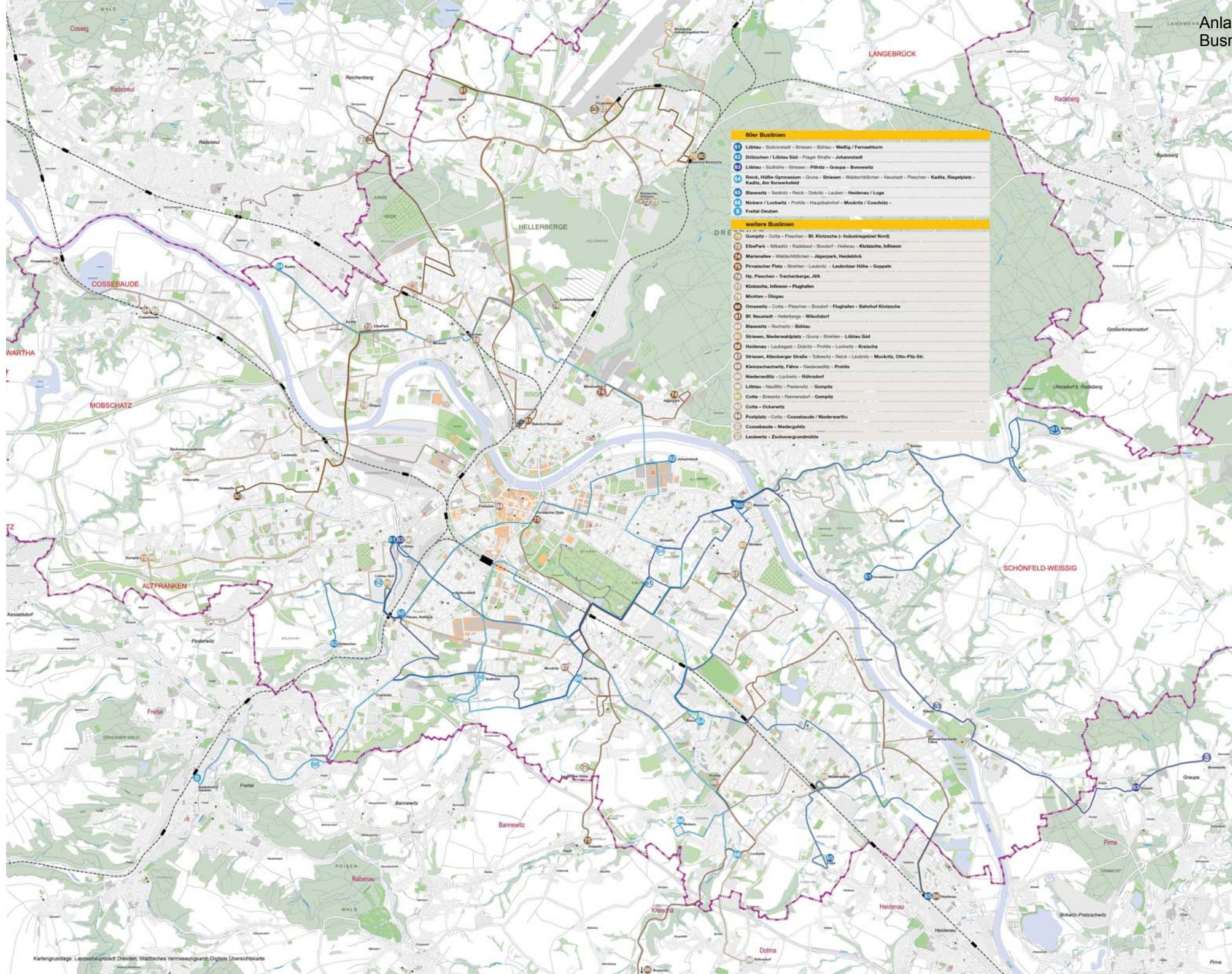
Redaktion:
Oktober 2015

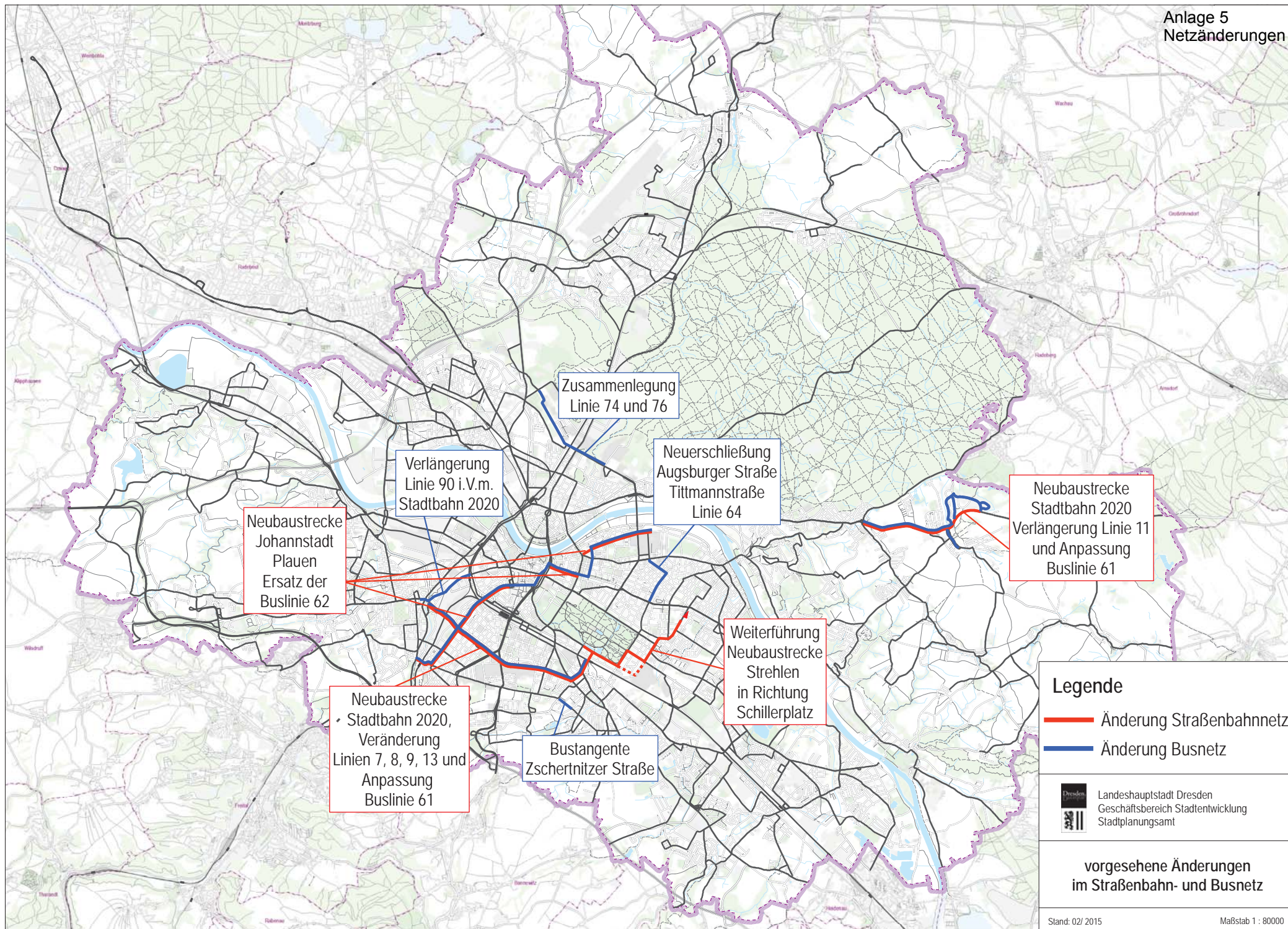
Legende / Legend	
	Straßenbahnlinie über Stadtzentrum/Prager Straße <i>Tram route over city/Prager Straße</i>
	Straßenbahnlinie über Stadtzentrum/Pirnaischer Platz <i>Tram route over city/Pirnaischer Platz</i>
	Straßenbahnlinie über Stadling <i>Tram route over city/city</i>
	Straßenbahnlinie mit Haltestelle und Endhaltestelle <i>Tram route with stop and final stop</i>
	60er Bus mit Haltestelle und Endhaltestelle <i>60 bus with stop and final stop</i>
	weitere Buslinie mit Haltestelle und Endhaltestelle <i>Other bus route with stop and final stop</i>
	akt. - Arrivierung: Boschierung über (0351) 857 11 11 spätestens 20 Minuten vor der Fahrt
Takte / Intervals	
	10 Minuten-Takt abends und Wochenende 15 Min.-Takt <i>10-minute intervals, in the evening and at weekends at 15-minute intervals</i>
	15-30 Minuten-Takt <i>15-30-minute intervals</i>
	seltener <i>Infrequent</i>
	nur zeitweise <i>Temporary only</i>
	zeitweise Endhaltestelle <i>Temporary final stop</i>

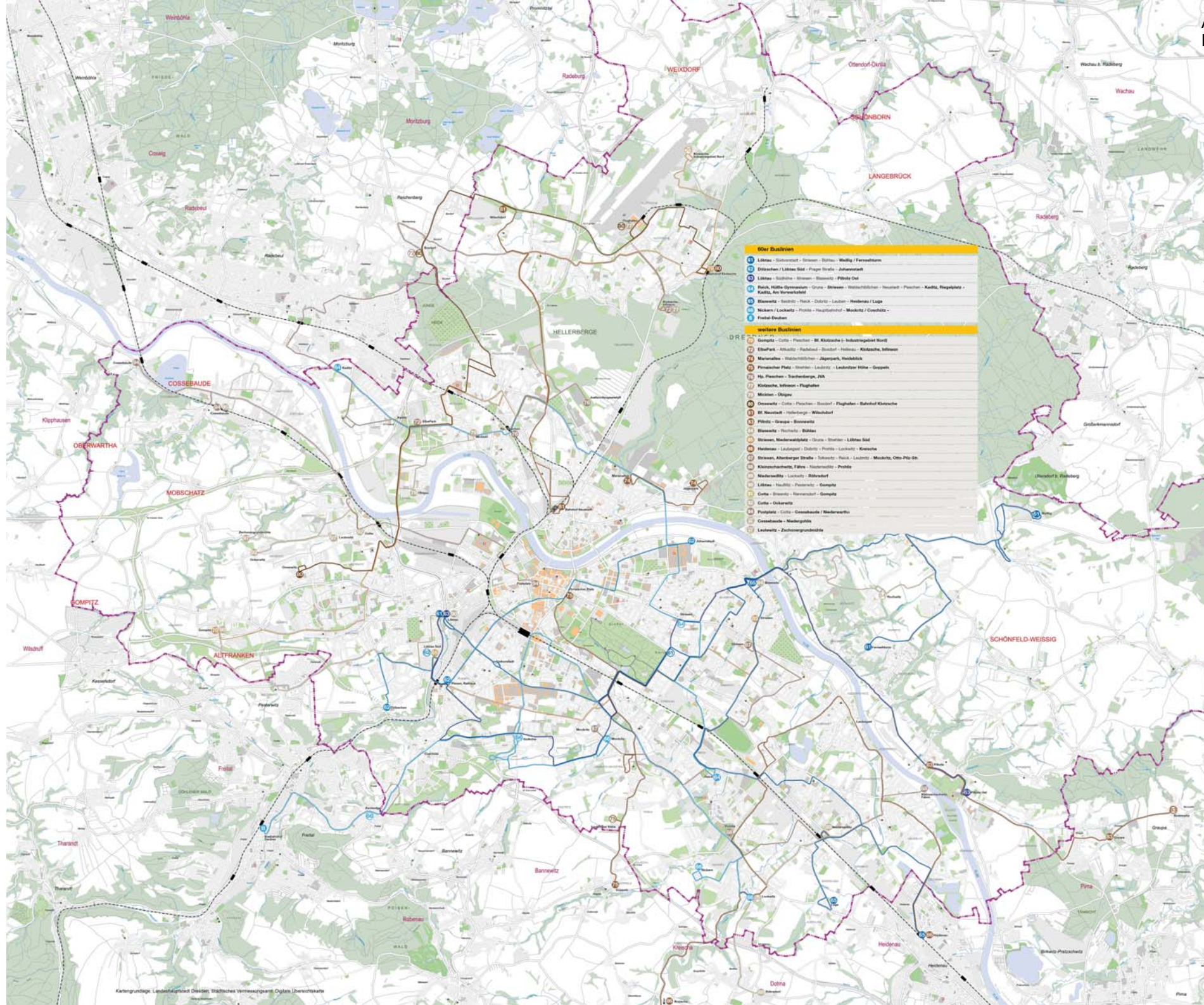












Garantierte Anschlüsse und Umsteigepunkte

		Mo - Fr	Sa./So./Feiertag	Samstag	Sonn- u. Feiertag		täglich
4 von Altpeschchen	zu 13 nach Kaditz	4:26 4:56 5:27	4:26 alle 7:56	8:27 8:57	8:26 8:56 9:27 9:57 21:56 22:26	22:56	alle 1:26 1:56 2:36 3:46
13 von Prohlis	zu 4 nach Wernböhla	4:26 4:56 5:27	4:26 30 Min. 7:56	8:27 8:57	8:26 8:56 9:27 9:57 21:56 22:26	22:56 30 Min.	1:26 1:56 2:36 3:46
3 von Bahnhof Neustadt	Mo - Fr		Sa./So./Feiertag	Samstag	Sonn- u. Feiertag		täglich
11 von Zscherhitz	zu 11 nach Zscherhitz	4:05 4:35	4:05 alle 8:35		9:02 9:35 21:35	22:05	22:35 alle 1:05 1:35* 2:15 3:25
11 von Zscherhitz	zu 3 nach Wilder Mann	4:22 4:52	4:22 30 Min. 8:52		9:22 9:52 21:52	22:22	22:52 30 Min. 1:22 1:52* 2:32 3:42
12 von Gottfried-Keller-Straße	Mo - Fr		Sa./So./Feiertag	Samstag	Sonn- u. Feiertag		täglich
12 von Lobäu	zu 94 nach Cosebaude	5:01	5:01 8:01	8:33 9:03	8:31 9:01 9:33 10:03 22:01	22:31	23:01 1:31 2:01* 2:42 3:52
12 von Leutewitz	zu 94 nach Postplatz	4:56	4:56 alle 7:26	7:55 8:25	7:56 8:26 8:55 9:25 21:25 21:55	22:25	alle 0:55 1:25* 2:10 3:15
04 von Postplatz	zu 12 nach Leutewitz	5:01	5:01 30 Min. 7:56	8:01	8:33 9:03 9:31 9:01 9:33 10:03 22:01	22:31 30 Min.	1:31 2:01* 2:42 3:52
04 von Cosebaude	zu 12 nach Lobäu	4:56	4:56 7:26	7:55 8:25	7:56 8:26 8:55 9:25 21:26 21:56	22:26	0:56 1:26* 2:06 3:16
3 von Hauptbahnhof Nord	Mo - Fr		Sa./So./Feiertag	Samstag	Sonn- u. Feiertag		täglich
3 von Wilder Mann	zu 11 nach Zscherhitz	4:20 4:50	4:20	8:50	9:20 9:50 21:50 22:20	22:50	alle 1:20 1:50 2:30 3:40
11 von Zscherhitz	zu 11 nach Böhrau	4:07 4:37 5:07	4:07 alle 8:37	8:37	9:07 9:37 21:37 22:07	22:37	alle 1:07 1:37* 2:17 3:27
11 von Böhrau	zu 3 nach Cosehutz	4:20 4:50	4:20 30 Min.	8:50	9:20 9:50 21:50 22:20	22:50 30 Min.	1:20 1:50 2:30 3:40
11 von Zscherhitz	zu 3 nach Wilder Mann	4:07 4:37 5:07	4:07	8:37	9:07 9:37 21:37 22:07	22:37	1:07 1:37* 2:17 3:27
7 von Imfneon Nord	Mo - Fr		Sa./So./Feiertag	Samstag	Sonn- u. Feiertag		täglich
7 von Pennich	zu 77 nach Flughafen		5:21 alle 8:21	8:21	8:51 22:21 22:51	23:21	alle 0:51
77 von Flughafen	zu 7 nach Pennich		5:12 30 Min. 8:12	8:12	8:42 21:42 22:12	22:42 30 Min.	0:12 0:47
11 von Lennepplatz	Mo - Fr		Sa./So./Feiertag	Samstag	Sonn- u. Feiertag		täglich
11 von Böhrau	zu 13 nach Prohlis	4:26 4:56	4:26 alle 7:56	8:27 8:57	8:26 8:56 9:27 9:57 21:56 22:26	22:56	alle 1:26 1:56 2:36 3:46
11 von Zscherhitz	zu 13 nach Kaditz	4:00 4:30 5:00	4:00 30 8:30	9:00 9:30	9:00 9:30 21:30 22:00	22:30 30	1:00 1:30* 2:10 3:20
13 von Kaditz	zu 11 nach Zscherhitz	4:26 4:56	4:26 Min. 7:56	8:27 8:57	8:26 8:56 9:27 9:57 21:56 22:26	22:56 Min.	1:26 1:56 2:36 3:46
13 von Prohlis	zu 11 nach Böhrau	4:00 4:30 5:00	4:00 8:30	9:00 9:30	9:00 9:30 21:30 22:00	22:30	1:00 1:30* 2:10 3:20
4 von Wernböhla	zu 13 nach Prohlis	4:29 4:59	Sa./So./Feiertag	Samstag	Sonn- u. Feiertag		täglich
13 von Kaditz	zu 4 nach Laubegast	4:29 4:59	4:29 alle 8:29		8:59 9:29 21:29 21:59	22:29	alle 0:59 1:29* 2:09 3:19
13 von Kaditz	zu 4 nach Laubegast	4:29 4:59	4:29 30 Min. 8:29		8:59 9:29 21:29 21:59	22:29 30 Min.	0:59 1:29* 2:09 3:19
12 von Pirnaischer Platz	Mo - Fr		Sa./So./Feiertag	Samstag	Sonn- u. Feiertag		täglich
12 von Striesen	zu 3 nach Wilder Mann	5:14	5:14 Sa./So./Feiertag	Samstag	9:14 9:44 21:44	22:14	22:44 alle 0:44
4 von Laubegast	zu 3 nach Wilder Mann	4:14 4:44 5:14	4:14 alle 8:44		9:14 9:44 21:44 22:14	22:44 30 Min.	1:14 1:44* 2:24 3:34
2 von Kleinschachw.	zu 3 nach Wilder Mann	4:14 4:44 5:14	4:14 30 8:44		9:14 9:44 21:44 22:14	22:44	1:14 1:44* 2:24 3:34
3 von Wilder Mann	zu 12 nach Striesen	4:49 4:49	Min. 8:19		8:49 9:19 21:49 22:19	22:49	0:49 1:18 1:48* 2:28 3:38
3 von Wilder Mann	zu 4 nach Laubegast	4:18 4:48	4:18 8:18		8:48 9:18 21:48 22:18	22:48	1:18 1:48* 2:28 3:38
3 von Wilder Mann	zu 2 nach Kleinschachw.	4:18 4:48	4:18 8:18		8:48 9:18 21:48 22:18	22:48	1:18 1:48* 2:28 3:38
12 von Schillerplatz	Mo - Fr		Sa./So./Feiertag	Samstag	Sonn- u. Feiertag		täglich
12 von Postplatz	zu 61 nach Böhrau		5:38 alle 30 Min. 8:08		8:38 22:08 22:38	23:08	alle 30 Min. 1:08
4 von Spenerstraße	Mo - Fr		Sa./So./Feiertag	Samstag	Sonn- u. Feiertag		täglich
4 von Laubegast	zu 63 nach Lobäu		5:30	8:30	21:30 22:30	22:30	alle 0:30
4 von Radebeul	zu 63 nach Plinitz		5:28 alle 8:28		21:58 22:28	22:58	alle 0:28
63 von Plinitz	zu 4 nach Radebeul		5:30 30 Min. 8:30		21:30 22:30	22:30 30 Min.	0:30
63 von Lobäu	zu 4 nach Laubegast		5:28 8:28		21:58 22:28	22:58	0:28
4 von Straßburger Platz	Mo - Fr		Sa./So./Feiertag	Samstag	Sonn- u. Feiertag		täglich
4 von Laubegast	zu 13 nach Kaditz	4:07 4:37 5:07	4:07	8:37	9:07 9:37 21:37 22:07	22:37	alle 1:07 1:37* 2:17 3:27
2 von Kleinschachw.	zu 13 nach Kaditz	4:07 4:37 5:07	4:07 alle 8:37		9:07 9:37 21:37 22:07	22:37	alle 1:07 1:37* 2:17 3:27
13 von Kaditz	zu 4 nach Laubegast	4:21 4:51 5:21	4:21 30 Min. 8:51		9:21 9:51 21:51 22:21	22:51 30 Min.	1:21 1:51* 2:31 3:41
13 von Kaditz	zu 2 nach Kleinschachw.	4:21 4:51 5:21	4:21 8:51		9:21 9:51 21:51 22:21	22:51	1:21 1:51* 2:31 3:41
12 von Tharandter Straße	Mo - Fr		Sa./So./Feiertag	Samstag	Sonn- u. Feiertag		täglich
12 von Striesen	zu 61 nach Böhrau		5:08 alle 30 Min. 7:38		8:08 21:37 22:07	22:37	alle 1:08
61 von Böhrau	zu 90 nach Gompitz		5:23 alle 8:0 Min. 7:23	8:23 8:53	9:23 9:53 21:53 22:23	22:53	alle 0:53
61 von Böhrau	zu 12 nach Leutewitz		5:21 alle 8:0 Min. 8:51		9:22 9:52 21:52 22:22	22:52	alle 1:21
90 von Gompitz	zu 90 nach Gompitz		5:23 alle 8:0 Min. 8:23 8:53		9:23 9:53 21:53 22:23	22:53 30 Min.	0:53
90 von Gompitz	zu 12 nach Striesen		5:08 alle 60 Min. 8:08 8:35		9:08 9:38 22:08 22:38	23:08	0:38
90 von Gompitz	zu 61 nach Böhrau		5:08 alle 60 Min. 7:08		8:08 22:08 22:38	23:08	0:38

* nicht Sonn- und Feiertag