Inhaltsverzeichnis

1 Betriebsüberwachung und Betreuung durch die Verkehrsleitstelle 2
1.1 Anschlusssicherung 2
1.2 Pünktlichkeitsüberwachung 2
1.3 Störfallmanagement 3
1.4 Fahrgastinformation in den Fahrzeugen 3
1.5 Fahrgastinformation an den Haltestellen 3
1.6 Überfallruf durch den Fahrer 3
1.7 Dokumentation von betrieblichen Vorkommnissen 3
1.8 Disposition betrieblicher Reserven 4
1.9 Umlaufüberwachung 4
1.10 Schadensmeldung Fahrzeugkomponenten 4
2 Verfügbarkeit der Betriebsüberwachung 4
2.1 Besetzungszeiten der Verkehrsleitstelle durch Disponenten 4
2.2 Verfügbarkeit der Verkehrsleitstelle 4
2.3 Verfügbarkeit des Leitstellenprotokolls per Internet 4
2.4 Mitwirkung des AG 4
3 Schulungen 5

1 Betriebsüberwachung und Betreuung durch die Verkehrsleitstelle

Die Überwachung und Betreuung des Betriebsablaufes auf den vertragsgegenständlichen Linien des AG erfolgt durch das VMS und die Mitarbeiter (Disponenten) der Verkehrsleitstelle (VLS).

Die VLS gibt Hilfestellung bei Anschlusssicherung, Pünktlichkeitsüberwachung, Störfallmanagement, Disposition von Reservepersonal und –fahrzeugen. Die Disponenten sind zu den Besetzungszeiten für das Fahrpersonal über die Funksysteme der Fahrzeuge sowie telefonisch erreichbar und dokumentieren besondere Vorkommnisse. Um die entsprechende Dienstleistung ausführen zu können, müssen die Fahrzeuge mit der in **Anlage 2** beschriebenen, fahrzeugtechnischen Ausrüstung ausgestattet sein.

Die Leistungserbringung des AN erfolgt nach Fahrplanstunden des AG.

1.1 Anschlusssicherung

Diese Dienstleistung umfasst die Sicherstellung von vordefinierten Anschlüssen nach Fahrplanbuch, die in der Datenversorgung des AN hinterlegt sind. Die Anschlüsse werden im Rahmen vorgegebener Schwellenwerte automatisch durch das VMS oder durch die Disponenten koordiniert. Die Schwellenwerte sind mit dem AG und dem Aufgabenträger abzustimmen.

Das Fahrpersonal des AG oder seiner Subunternehmer muss hierzu die Hinweise des Bordrechners bzw. der Disponenten befolgen, um eine erfolgreiche Anschlusssicherung zu ermöglichen. Auf dem Bedienteil des Bordrechners erscheint für den Fahrer ein Hinweis „Bitte Anschluss halten“ oder – sollte der Anschluss verworfen werden – „Bitte abfahren“. Auf diese Anzeige im Bedienteil des Bordrechners wird der Fahrer durch ein akustisches Signal aufmerksam gemacht. Hinweise durch die Disponenten der VLS erfolgen per Sprechfunk. Die Disponenten haben darüber hinaus die Möglichkeit über sogenannte Weisungen, Textmitteilungen an einzelne Fahrer zu versenden, um dem Fahrpersonal Hinweise zu übermitteln. Diese Weisungen werden auf dem Bedienteil im Fahrzeug dargestellt.

In einem monatlichen Bericht werden alle Anschlusssituationen dargestellt; er umfasst folgende Angaben für jeden hinterlegten Anschluss:

- Zubringerverspätung (Fahrplanlage)
- Zubringerposition
- Abbringerverspätung (Fahrplanlage)
- Abbringerposition
- Anschlussstatus:
  - Anschluss in Ordnung
  - Anschluss durch System gehalten
  - Anschluss durch Disponenten gehalten
  - Anschluss verworfen

Anhand dieses Berichtes kann die Qualität der Anschlüsse im Linienbetrieb belegt werden. Dieser Bericht wird dem AG monatlich in Papierform zugeschickt.

1.2 Pünktlichkeitsüberwachung

Die vom Bordrechner ermittelten Pünktlichkeitsdaten werden per Funk an das VMS übermittelt und den Disponenten angezeigt. Ergeben sich Verspätungen, die größer als 7 Minuten sind, kann das Fahrpersonal des AG die Verspätungsursache den Disponenten melden. Solche Meldungen werden im Leitstellenprotokoll eingetragen. Die Disponenten schlagen dem Personal des AG mögliche Maßnahmen (z. B. Kurzwenden, Einsatz von betrieblichen Reserven etc.) zur Wiederherstellung der Pünktlichkeit vor.

Die von den Disponenten vorgeschlagenen Maßnahmen sind lediglich Empfehlungen. Unter Berücksichtigung der Verkehrssituation entscheidet letztendlich das Fahrpersonal des AG über die Umsetzung.

Die Meldungen des Fahrpersonals über die Verspätungsursachen dienen zur Dokumentation gegenüber den Aufgabenträgern, dass kein Verschulden des Fahrers an den Verspätungen vorliegt.

1.3 Störfallmanagement

Das Störfallmanagement umfasst Hilfestellungen bei Vorkommnissen, wie z. B.:

- Behinderung auf der Strecke,
- Unfall,
- Fahrzeugstörungen oder
- Vorfälle im Fahrzeug
- etc.

Die Disponenten informieren je nach Störfall die zuständigen Stellen (Feuerwehr, Polizei, AG etc.) sowie die Fahrgäste und leiten Maßnahmen ein, die zur schnellen Wiederaufnahme des regulären Linienbetriebs beitragen. Diese Maßnahmen können u. a. sein:

- Umleitungsempfehlungen,
- Fahrzeugauswechslung,
- Einsatz betrieblicher Reserven,
- Einleiten von Hilfs- und Rettungsmaßnahmen
- etc.

Die von den Disponenten vorgeschlagenen Maßnahmen sind lediglich Empfehlungen gegenüber dem Personal des AG. Unter Berücksichtigung der Verkehrssituation entscheidet letztendlich das Fahrpersonal des AG über die Umsetzung.

Die Entscheidungskompetenzen des AG können an die Disponenten übertragen werden. Dies bedarf einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung zwischen dem AG und dem AN.

1.4 Fahrgastinformation in den Fahrzeugen

Diese Leistung umfasst zusätzlich zu den automatischen Innenansagen für die Haltestellen, die Durchsagen der Verkehrsleitstelle bei Störungen oder allgemeinen Informationen.

Der Disponent kann zentral die Fahrgäste in allen Linien oder gezielt in einzelnen Fahrzeugen ansprechen.

1.5 Fahrgastinformation an den Haltestellen

Soweit die technische Infrastruktur vorhanden ist, werden die Fahrgäste an den Haltestellen der betroffenen Linien des AG bei Störungen oder betrieblichen Besonderheiten durch Texte auf den Fahrgastinformationsanzeigern sowie mittels Durchsagen informiert.

1.6 Überfallruf durch den Fahrer

Am Bedienteil des Bordrechners befindet sich ein Notruf/Überfalltaster. Bei Betätigung dieses Tasters durch den Fahrer, wird der Funkruf sofort zum nächsten Disponenten auf der Leitstelle durchgeführt. Dieser Notruf hat Vorrang vor allen anderen Funkgesprächen der Disponenten.

Der Notruf ermöglicht dem Disponenten, unbemerkt in das Fahrzeug hineinzuhören, ohne dass es von Dritten bemerkt wird. Durch das Anhören der Geschehnisse kann er die geeigneten Maßnahmen zur Gefahrenabwehr einleiten (Polizei, Rettungskräfte, Info an AG usw.). Diese Funkgespräche werden ebenfalls aus Sicherheitsgründen aufgezeichnet (siehe § 5 VMS-Vertrag).

1.7 Dokumentation von betrieblichen Vorkommnissen

Betriebliche Vorkommnisse werden auf der Verkehrsleitstelle durch die Disponenten mit Hilfe eines Leitstellenprotokolls dokumentiert. Die Einsicht des Leitstellenprotokolls ist über Internet möglich. Hierzu erhält der AG Benutzername und Passwort, um ihn betreffende Eintragungen abrufen zu können. Der

Zugriff auf das Leitstellenprotokoll erfolgt über eine verschlüsselte SSL-Verbindung. Der AG benötigt hierfür einen Computer mit Internetverbindung und den Webbrowser Microsoft Edge in einer aktuellen Version.

Das Leitstellenprotokoll ermöglicht dem AG einen detaillierten Überblick über die Vorkommnisse und Meldungen des Fahrpersonals. Mit Hilfe dieses Programms sind Auswertungen z. B. über Unfallschwerpunkte, Fahrzeugstörungen oder Verspätungsursachen möglich. Die Auswertungsmöglichkeiten erschließen sich jedoch erst, wenn die Meldungen des Fahrpersonals an die VLS eine bestimmte Qualität und Dichte haben, d. h. es können nur Meldungen dokumentiert werden, die vom Fahrer an den Disponenten gemeldet wurden.

1.8 Disposition betrieblicher Reserven

Bei Störungen im Betriebsablauf sollten nach Möglichkeit die vorhandenen Ressourcen des AG eingesetzt werden, um die Störung so schnell wie möglich zu beheben. Reservepersonal und Reservefahrzeuge werden nur nach Rücksprache mit den Betriebsverantwortlichen des AG von den Disponenten eingesetzt. Die Bereitstellung von betrieblichen Reserven obliegt dem AG.

1.9 Umlaufüberwachung

Das VMS zeigt den Disponenten nicht begonnene Umläufe an. Um Fahrtausfälle zu vermeiden, werden die Betriebsverantwortlichen des AG schnellstmöglich über nicht begonnene Umläufe informiert. Die weitere Vorgehensweise obliegt dem AG.

1.10 Schadensmeldung Fahrzeugkomponenten

Störungen an den Fahrzeugkomponenten und betriebliche Störungen sind der Verkehrsleitstelle des AN unverzüglich mitzuteilen. Die Leitstelle dokumentiert den Eingang der Störmeldung und veranlasst die Störungsbeseitigung. Handelt es sich um Schadensmeldungen, die nicht die fahrzeugtechnische Ausrüstung des VMS betreffen, werden diese unverzüglich an den AG weitergemeldet

2 Verfügbarkeit der Betriebsüberwachung

2.1 Besetzungszeiten der Verkehrsleitstelle durch Disponenten

Die Verkehrsleitstelle ist an 365 Tagen im Jahr täglich 24 Stunden besetzt.

2.2 Verfügbarkeit der Verkehrsleitstelle

Die Verfügbarkeit der Leitstellendienste stellt der AN für 96 % der Linienbetriebszeiten sicher. Ausgenommen hiervon sind Ausfallzeiten des Systems durch angekündigte Software-Updates oder planmäßige Wartungsarbeiten am Leitrechner und den Client-Arbeitsplätzen. Die Verfügbarkeit wird auf das jeweilige Betriebsjahr bezogen berechnet.

2.3 Verfügbarkeit des Leitstellenprotokolls per Internet

Die Verfügbarkeit des Leitstellenprotokolls stellt der AN zu 98 % sicher. Ausgenommen hiervon sind Ausfallzeiten des Systems durch angekündigte Software-Updates oder planmäßige Wartungsarbeiten am System. Die Verfügbarkeit wird auf das jeweilige Betriebsjahr bezogen berechnet. Die Verfügbarkeit des Internets kann durch den AN nicht sichergestellt werden.

2.4 Mitwirkung des AG

Um die aufgeführten Verfügbarkeiten zu erreichen, ist die Mitwirkung des AG notwendig. Vom AG sind einer oder mehrere Ansprechpartner für den Betriebszeitraum der Linien des AG zu benennen, die über Entscheidungskompetenzen verfügen, um Entscheidungen im Namen des AG zu treffen.

3 Schulungen

Durch den AN werden im Rahmen des Vertrages bis zu 5 Mitarbeiter des AG in die Bedienung des Leitstellenprotokoll eingewiesen. Diese Mitarbeiter sind Multiplikatoren für den AG.

Benutzerhandbuch Leitstellenprotokoll

Das Benutzerhandbuch für das Leistellenprotokoll ist in der Programmsoftware hinterlegt. Sobald das Programm freigeschaltet ist, kann jeder User darauf zugreifen. Die Teilnehmer erhalten im Rahmen der Schulung ein Exemplar in Papierform ausgehändigt.