

ANLAGE D – QUALITÄT DER DIENSTE

Bitte beachten Sie, dass die in diesem Anhang genannte Anhänge xxx in dieser Phase des Verfahrens nicht zur Verfügung gestellt werden, da sie nicht Inhalt der Marktkonsultation sind, sondern Teil der Ausschreibungsunterlagen sein werden. Ebenso werden die Vertragsstrafen in den Ausschreibungsunterlagen angegeben sein.

EINLEITUNG

Die Anlage ist ein Vorschlag über die zu garantierenden und zu überwachenden **Mindestqualitätsstandards** in Bezug auf die verschiedenen Aspekte des Dienstes:

1. Regelmäßigkeit des Dienstes;
2. Reinigung und Erscheinungsbild der Fahrzeuge, der Verkaufsstellen und an den Haltestellen;
3. Fahrgastinformationen;
4. Zugänglichkeit zum Dienst und Fahrkomfort;
5. Verhaltensaspekte des Personals im Frontoffice;
6. Ökologische Nachhaltigkeit.

Auch wird die Gliederung der Parameter zur **Untersuchung der Kundenzufriedenheit** beschrieben, die das Land Südtirol, wie im **Artikel xx** des Dienstvertrages angeführt, jährlich durchzuführen hat (Tabelle 7):

1. Dienstleistungsnetz und Verkaufsstellen;
2. Sicherheit der Fahrt;
3. Regelmäßigkeit des Dienstes;
4. Reinigung und Erscheinungsbild der Fahrzeuge, der Verkaufsstellen und an den Haltestellen;
5. Fahrgastinformationen;
6. Zugänglichkeit zum Dienst und Fahrkomfort;
7. Verhaltensaspekte des Personals im Frontoffice.

Die angeführten Standards, welche in der vorliegenden Anlage D und in der Anlage xxx angeführt sind, stellen das Mindestmaß an Leistung dar, das der Auftragnehmer zu garantieren hat. Die Nichteinhaltung dieser Standards führt zur Verhängung von Vertragsstrafen.

Die Überprüfung der Einhaltung der Qualitätsstandards und die anschließende Bewertung und Verhängung der Vertragsstrafen kann vom Auftraggeber selbst oder von Subjekten durchgeführt werden, die von diesem dazu beauftragt werden, wobei auf folgende Instrumente Rückgriff genommen wird:

- a) nicht automatisierte Überwachung der Dienste: in der vorliegenden Anlage D werden jene Qualitätsfaktoren festgelegt, die nicht Gegenstand einer automatisierten Überwachung sind, sondern deren Überwachung durch Überprüfung von Unterlagen, durch Kontrollen und Inspektionen seitens des Auftraggebers, auch unter Anwendung von Mystery-Client-Techniken, sowie aufgrund von Meldungen oder Beschwerden der Nutzer erfolgt;
- b) automatisierte Überwachung der Dienste: es wird auf die Anlage xxx verwiesen.

Insbesondere wird die Einhaltung der Standards der Qualitätsfaktoren subjektiver Art anhand der folgenden Verfahrensweise überprüft:

1. Das Land Südtirol erhält Beschwerden oder Meldungen der Fahrgäste oder führt eigene geplante oder unangemeldete Inspektionen durch;
2. infolge der Erhebung einer Abweichung vom Standard fordert der Auftraggeber vom Auftragnehmer die Daten zum Verlauf des Qualitätsfaktors, der Gegenstand der Überprüfung ist, für das kontradiktorische Verfahren an;
3. der Auftragnehmer muss die Daten und die allfälligen eigenen Gegenvorbringungen innerhalb von 15 Arbeitstagen vorlegen;
4. innerhalb der darauffolgenden 30 Tage überprüft der Auftraggeber die erhaltenen Unterlagen und entscheidet über die eventuell zu verhängende Vertragsstrafe;
5. bleibt die Antwort des Auftragnehmers aus, so kann der Auftraggeber über die Verhängung der Vertragsstrafe auch auf Basis der sich im Besitz befindlichen Unterlagen entscheiden.

Bei Vorliegen von mindestens drei unabhängiger und übereinstimmenden Meldungen von Nutzern kann der Auftraggeber das obgenannte Verfahren außer Acht lassen und die Vertragsstrafe unmittelbar anwenden.

Die Vertragsstrafen werden jährlich an die Höhe des vom Zentralinstitut für Statistik (ISTAT) erhobenen Indexes angepasst und zwar in Höhe der durchschnittlichen jährlichen Änderung des ISTAT Verbraucherpreisindex für Familien von Arbeitern und Angestellten (FOI) des vergangenen Jahres.

Die Verhängung der Vertragsstrafen für die Zuverlässigkeit des Dienstes stellt bezogen auf die Verringerung des vertraglichen Entgelts für nicht entsprechend durchgeführte Dienste einen zusätzlich anzulastenden und keinen ersetzenden Sachverhalt dar.

Die Verhängung der Vertragsstrafe entbindet den Auftragnehmer nicht von der Verpflichtung die Abweichung vom Standard unverzüglich zu beseitigen.

Die in dieser Anlage A2 und in der Anlage xxx vorgesehenen Inhalte und Verpflichtungen werden in Übereinstimmung mit dem im Angebot vom Auftragnehmer übernommenen zusätzlichen Verbindlichkeiten und Verpflichtungen aktualisiert. In der Folge werden die Mindestqualitätsstandards, im Rahmen der Treffen des Technischen Komitees für die Verwaltung des Dienstvertrages gemäß **Art. xx** des Dienstvertrages, anhand des Vergleichs zwischen erbrachter und wahrgenommener Qualität, wie in der nachfolgenden Übersicht zusammengefasst, sowie anhand der Ergebnisse der Treffen mit den Verbraucherverbänden gemäß **Art. xx** des Dienstvertrages, jährlich aktualisiert.

Tabelle 1 - Regelmäßigkeit des Dienstes

1.a automatisierte Überwachung der Dienste

Standard: Einhaltung des jährlichen Betriebsprogramms

Erhebungsmodalität:

Die Erhebung der Regelmäßigkeit des Dienstes erfolgt in der Norm über die automatische Erhebung auf der Grundlage des vollständigen Berichts jeder einzelnen Fahrt („Komplettfahrtmeldung“ VDV).

QUALITÄTSFAKTOR	INDIKATOR	STANDARD	PENALE PREVISTA
1.a.1 Zuverlässigkeit	Anzahl der durchgeführten Fahrzeugkilometer im Vergleich zur Anzahl der geplanten Fahrzeugkilometer	99,5%	
1.a.2 Zuverlässigkeit bei Streiks	Anzahl der durchgeführten Fahrzeugkilometer im Vergleich zur Anzahl der geplanten Fahrzeugkilometer (Mindestdienste bei Streik)	100%	
1.a.3 Pünktlichkeit - Verspätungen	Anteil der pünktlichen Ankünfte bei der Endhaltestelle und den Anschlusshaltestellen.	97,0%	
1.a.4 Pünktlichkeit – starke Verspätungen	Anteil der pünktlichen Ankünfte bei der Endhaltestelle und den Anschlusshaltestellen.	98,5%	
1.a.5 Pünktlichkeit - Verfrühungen	Anteil der pünktlichen Abfahrten an jeder Haltestelle mit Ausnahme der Endhaltestelle.	100,0%	
1.a.6 Anschlusssicherung	Anteil der gesicherten Anschlüsse	100%	
1.a.7 Anschlusssicherung letzte Kursfahrt	Anteil der gesicherten Anschlüsse (begrenzt auf die letzte Kursfahrt des Tages)	100%	

QUALITÄTSFAKTOR 1.a.3: Pünktlichkeit ist definiert als eine Abweichung von der geplanten Fahrplanzeit von weniger als 5:00 Minuten.

QUALITÄTSFAKTOR 1.a.4: Pünktlichkeit ist definiert als eine Abweichung von der geplanten Fahrplanzeit von weniger als 15:00 Minuten.

QUALITÄTSFAKTOR 1.a.5: Verfrühung ist definiert als eine Abweichung von der geplanten Fahrplanzeit von mehr als 59 Sekunden.

QUALITÄTSFAKTOR 1.a.6: bei Linien mit einer Vertaktung von mehr als 30 Minuten (z.B. Stundentakt), beträgt die maximale Wartezeit 10 Minuten zusätzlich zur geplanten Abfahrtszeit.

QUALITÄTSFAKTOR 1.a.7: in diesem Fall beträgt die maximale Wartezeit 30 Minuten zusätzlich zur geplanten Abfahrtszeit, anzuwenden sowohl bei Anschlüsse Zug-Bus als auch Bus-Bus.

Es wird darauf hingewiesen, dass die Berechnung der durchgeführten Kilometer auf der Grundlage der Entfernungen zwischen den Haltestellen erfolgt, wie sie im Planungstool des öffentlichen Nahverkehrs von STA Südtiroler Transportstrukturen AG definiert sind und vom Auftraggeber genutzt wird, so wie im Anhang xxx wiedergegen sind.

Jede Dienstabweichung, die nicht vom Auftragnehmer zu verantworten ist, wird von der Berechnung ausgeschlossen.

Bei den Abfahrthaltestellen erfolgt die Überwachung in Bezug auf die verfrühte Abfahrt.

Bei den Endhaltestellen erfolgt die Überwachung in Bezug auf die Verspätung bei Ankunft.

Bei den Anschlusshaltestellen erfolgt die Überwachung sowohl in Bezug auf die verfrühte Abfahrt als auch in Bezug auf die Verspätung bei Ankunft.

1.b. Nicht automatisierte Überwachung der Dienste

Erhebungsmodalität:

Bei Nicht-Verfügbarkeit der automatisierten Überwachung kann der Auftraggeber die Regelmäßigkeit des Dienstes mit folgenden Erhebungsmodalitäten überprüfen:

- a. Selbsterklärung des Auftragnehmers
- b. durch Meldung oder Beschwerden von Seiten der Fahrgäste, oder
- c. mittels Kontrollen durch den Auftraggeber,
gemäß den folgenden Vorgaben:

QUALITÄTS-FAKTOR	STANDARD	ABWEICHUNG VOM STANDARD	VORGESEHENE VERTRAGS-STRAFE
1.b.1 Zuverlässigkeit	Einhaltung des jährlichen Betriebsprogramms	Nicht erbrachte Kilometer für nicht oder teilweise durchgeführte Fahrten, deren Ursachen der Auftragnehmer zu verantworten hat und die nicht durch eine nachfolgende planmäßige Fahrt innerhalb von 30 Minuten oder durch ein neues Fahrzeug ersetzt werden.	
1.b.2 Zuverlässigkeit bei Streik	Einhaltung der garantierten Mindestdienste bei Streik	Nicht erbrachte Kilometer für nicht oder teilweise durchgeführte Fahrten, deren Ursachen der Auftragnehmer zu verantworten hat und die nicht durch eine nachfolgende planmäßige Fahrt innerhalb von 30 Minuten oder durch ein neues Fahrzeug ersetzt werden.	
1.b.3 Pünktlichkeit-Verspätungen	Einhaltung des jährlichen Betriebsprogramms	Kursfahrten mit Ankunftsverspätung bei der Haltestelle von 5,00 Minuten oder mehr und bis zu 14:49 Minuten, deren Ursachen der Auftragnehmer zu verantworten hat. Überwachung an der Endhaltestelle und an den Anschlusshaltestellen ZU den Anschlussbussen und -zügen, welche in der Anlage xxx angeführt sind. Die ermittelten Verspätungen zur Sicherung der Anschlüsse VON ankommenden Fahrten (Bahn und Autobus) werden, gemäß den Punkten 1.5 und 1.6 und innerhalb der dort festgelegten Grenzen, nicht zu den vom Auftraggeber zu verantwortenden Ursachen gezählt.	
1.b.4 Pünktlichkeit - starke Verspätungen	Einhaltung des jährlichen Betriebsprogramms	Kursfahrten mit Ankunftsverspätung bei der Haltestelle gleich oder höher als 15,00 Minuten, deren Ursachen der Auftragnehmer zu verantworten hat. Überwachung an der Endhaltestelle und an den Anschlusshaltestellen ZU den Anschlussbussen und -zügen, welche in der Anlage xxx angeführt sind. Die ermittelten Verspätungen zur Sicherung der Anschlüsse VON ankommenden Fahrten (Bahn und Autobus) werden, gemäß den Punkten 1.5 und 1.6 und innerhalb der dort festgelegten Grenzen, nicht zu den vom Auftragnehmer zu verantwortenden Ursachen gezählt.	
1.b.5 Pünktlichkeit-Verfrühung	Einhaltung des jährlichen Betriebsprogramms	Verfrühte Abfahrten bei der Haltestelle von mehr als 59 Sekunden. Überprüfung bei der Abfahrtshaltestelle und an allen Haltestellen mit Ausnahme der Endhaltestelle	

QUALITÄTS-FAKTOR	STANDARD	ABWEICHUNG VOM STANDARD	VORGESEHENE VERTRAGS-STRAFE
1.b.6 Anschluss-sicherung	Einhaltung des jährlichen Betriebsprogramms	Anschlussbrüche an den im Betriebsprogramm angeführten Haltestellen, gemäß Anlage xx. Wenn bei einer Vertaktung von mehr als 30 Minuten nicht bis zu 10 Minuten zusätzlich zur geplanten Abfahrtszeit auf das Anschlussfahrzeug gewartet wird, so fällt dies unter die Abweichungen.	
1.b.7 Anschluss-sicherung letzte Fahrt	Einhaltung des jährlichen Betriebsprogramms	Anschlussbruch (Bahn-Autobus und Autobus-Autobus) bei der letzten Fahrt des Tages. Wenn nicht bis zu 30 Minuten zusätzlich zur geplanten Abfahrtszeit auf das Anschlussfahrzeug gewartet wird, so fällt dies unter die Abweichungen.	

Bei den Abfahrtshaltestellen erfolgt die Überwachung in Bezug auf die verfrühte Abfahrt.

Bei den Endhaltestellen erfolgt die Überwachung in Bezug auf die Verspätung bei Ankunft.

Bei den Anschlusshaltestellen erfolgt die Überwachung sowohl in Bezug auf die verfrühte Abfahrt als auch in Bezug auf die Verspätung bei Ankunft.

Es wird darauf hingewiesen, dass die Berechnung der durchgeführten Kilometer auf der Grundlage der Entfernungen zwischen den Haltestellen erfolgt, wie sie im Planungstool des öffentlichen Nahverkehrs von STA - Südtiroler Transportstrukturen AG definiert sind und vom Auftraggeber genutzt wird, so wie im Anhang xxx wiedergegen sind.

Jede Dienstabweichung, die nicht vom Auftragnehmer zu verantworten ist, wird von der Berechnung ausgeschlossen.

Beispiel 1 für die Punkte 1.2 1.a.2, 1.b.2, 1.a.3 und 1.b.3 „Pünktlichkeit-Verspätungen“ und „Pünktlichkeit-starke Verspätungen“

Beim Busfahrplan wird Bezug auf den Fahrplan in Anlage xx genommen, der Bahnfahrplan entspricht hingegen dem Fahrplan, welcher bei Zusendung der Einladungen gültig ist.

Linie 441 Bus GSIES – WELSBERG – NIEDERDORF – TOBLACH - INNICHEN

Fahrtrichtung von Talschluss/Kradorf nach Toblach, Busbahnhof oder Innichen, Außerbichl
Anschluss in Bahnhof Welsberg -> zu berücksichtigen (Anschluss AN Zug)

Endhaltestellen: Toblach, Busbahnhof oder Innichen, Außerbichl

441

**GSIES - WELSBERG - NIEDERDORF - TOBLACH - INNICHEN
VALLE CASIES - MONGUELFO - VILLABASSA - DOBBIACO - S.CANDIDO**

09.12.2018-14.12.2019

	X	X	S	X				X	X		X	X										
			A																			
Kradorf	ab		6.55																	p.	Kradorf	
Talschluss		5.02	6.29	6.59	7.29	8.29	9.29	10.29	11.29	12.29	13.29	14.29	15.29	16.29	17.29	18.29						Fine Valle
St. Magdalena in Gsies		5.04	6.31	7.01	7.31	8.31	9.31	10.31	11.31	12.31	13.31	14.31	15.31	16.31	17.31	18.31						S. Maddalena in Casies
Kopeirn		5.06	6.33	7.03	7.33	8.33	9.33	10.33	11.33	12.33	13.33	14.33	15.33	16.33	17.33	18.33						Capaia
St. Martin in Gsies		5.08	6.35	7.05	7.35	8.35	9.35	10.35	11.35	12.35	13.35	14.35	15.35	16.35	17.35	18.35						S. Martino in Casies
Oberplanken		5.12	6.39	7.09	7.39	8.39	9.39	10.39	11.39	12.39	13.39	14.39	15.39	16.39	17.39	18.39						Planca di Sopra
Innerpichl		5.13	6.40	7.10	7.40	8.40	9.40	10.40	11.40	12.40	13.40	14.40	15.40	16.40	17.40	18.40						Colle di Dentro
Unterplanken		5.15	6.42	7.12	7.42	8.42	9.42	10.42	11.42	12.42	13.42	14.42	15.42	16.42	17.42	18.42						Planca di Sotto
Außerpichl		5.16	6.43	7.13	7.43	8.43	9.43	10.43	11.43	12.43	13.43	14.43	15.43	16.43	17.43	18.43						Colle di Fuori
Henzing		5.17	6.44	7.14	7.44	8.44	9.44	10.44	11.44	12.44	13.44	14.44	15.44	16.44	17.44	18.44						Masi
Taisten, Raika		5.23	6.50	7.20	7.50	8.50	9.50	10.50	11.50	12.50	13.50	14.50	15.50	16.50	17.50	18.50						Tesido, Raika
Welsberg, Platzbäck		5.28	6.55	7.25	7.55	8.55	9.55	10.55	11.55	12.55	13.55	14.55	15.55	16.55	17.55	18.55						Monguelfo, Platzbäck
Bahnhof Welsberg	an	5.30	6.57		7.57	8.57	9.57	10.57	11.57	12.57	13.57	14.57	15.57	16.57	17.57	18.57					a.	Stazione di Monguelfo
400 Welsberg-Gsies	ab	5.38	7.07		8.07	9.07	10.07	11.07	12.07	13.07	14.07	15.07	16.07	17.07	18.07	19.07					ab	400 Monguelfo-Casies
400 Bruneck	an	5.59	7.29		8.29	9.29	10.29	11.29	12.29	13.29	14.29	15.29	16.29	17.29	18.29	19.29					an	400 Brunico
400 Franzensfeste	an	6.34	8.10		9.10	10.10	11.10	12.10	13.10	14.10	15.10	16.10	17.10	18.10	19.10	20.10					an	400 Fortezza
Niederdorf, Von-Kurz-Pl.	X	5.38	7.05		8.05	9.05	10.05	11.05	12.05	13.05	14.05	15.05	16.05	17.05	18.05	19.05					X	Villabassa, P.zza Von Kurz
Toblach, Busbahnhof	X	5.45	7.12		8.12	9.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	15.12	16.12	17.12	18.12	19.12					X	Dobbiaco, Autostazione
Innichen, Außerkirchl	X	5.54	7.21		8.21			11.21		13.21	14.21			16.21		19.21					X	S. Candido, S. Sepolcro

S an Schultagen X an Werktagen an Werktagen außer Samstag A fährt in Welsberg zur Schule
 nei giorni scolastici nei giorni feriali nei giorni feriali escluso sabato prosegue per Monguelfo scuola
 Zusätzliche Fahrten an Schultagen: 6:25 Kradorf - St. Magdalena - Taisten - Bruneck, 6:41 Oberplanken - Taisten - Bruneck, 7:12 Unterplanken - Welsberg Schulen
 Ulteriore corse nei giorni scolastici: 6:25 Kradorf - S. Maddalena - Tesido - Brunico, 6:41 Planca di Sopra - Tesido - Brunico, 7:12 Planca di Sotto - Monguelfo Scuole

Beispiel 2 für die Punkte 1.2 1.a.2, 1.b.2, 1.a.3 und 1.b.3 „Pünktlichkeit-Verspätungen“ und „Pünktlichkeit-starke Verspätungen“

Linie 441 Bus INNICHEN – TOBLACH – NIEDERDORF – WELSBERG - GSIES

Fahrtrichtung von Innichen, Außerbichl oder Toblach Busbahnhof nach Talschluss
Anschluss in Bahnhof Welsberg -> **nicht** zu berücksichtigen (da Anschluss VON Zug)
Endhaltestelle: Talschluss

441 INNICHEN - TOBLACH - NIEDERDORF - WELSBERG - GSIES 09.12.2018-14.12.2019
S.CANDIDO - DOBBIACO - VILLABASSA - MONGUELFO - VALLE CASIES

	X	X				X	X			X	X			X				
	A																	
Innichen, Außerkirch	X	6.31	7.31	8.31				11.31		13.31	14.31			16.31		19.31	X	S. Candido, S. Sepolero
Toblach, Busbahnhof	X	6.40	7.40	8.40	9.40	10.40	11.40	12.40	13.40	14.40	15.40	16.40	17.40	18.40	19.40		X	Dobbiaco, Autostazione
Niederdorf, Von-Kurz-Pl.	X	6.50	7.50	8.50	9.50	10.50	11.50	12.50	13.50	14.50	15.50	16.50	17.50	18.50	19.50		X	Villabassa, P.zza Von Kurz
400 Franzensfeste	ab	5.47	6.50	7.50	8.50	9.50	10.50	11.50	12.50	13.50	14.50	15.50	16.50	17.50	18.50		ab	400 Fortezza
400 Bruneck	ab	6.30	7.30	8.30	9.30	10.30	11.30	12.30	13.30	14.30	15.30	16.30	17.30	18.30	19.30		ab	400 Brunico
400 Welsberg-Gsies	an	6.51	7.51	8.51	9.51	10.51	11.51	12.51	13.51	14.51	15.51	16.51	17.51	18.51	19.51		an	400 Monguelfo-Casies
Bahnhof Welsberg	ab	6.58	7.58	8.58	9.58	10.58	11.58	12.58	13.58	14.58	15.58	16.58	17.58	18.58	19.58		p.	Stazione di Monguelfo
Welsberg, Rienz		7.00	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00	19.00	20.00			Monguelfo, Rienza
Welsberg, Platzbäck		7.01	8.01	9.01	10.01	11.01	12.01	13.01	14.01	15.01	16.01	17.01	18.01	19.01	20.01			Monguelfo, Platzbäck
Taisten, Raika		7.06	8.06	9.06	10.06	11.06	12.06	13.06	14.06	15.06	16.06	17.06	18.06	19.06	20.06			Tesido, Raika
Henzing		7.12	8.12	9.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	15.12	16.12	17.12	18.12	19.12	20.12			Masi
Außerpichl		7.13	8.13	9.13	10.13	11.13	12.13	13.13	14.13	15.13	16.13	17.13	18.13	19.13	20.13			Colle di Fuori
Unterplanken		7.14	8.14	9.14	10.14	11.14	12.14	13.14	14.14	15.14	16.14	17.14	18.14	19.14	20.14			Planca di Sotto
Innerpichl		7.15	8.15	9.15	10.15	11.15	12.15	13.15	14.15	15.15	16.15	17.15	18.15	19.15	20.15			Colle di Dentro
Oberplanken		7.17	8.17	9.17	10.17	11.17	12.17	13.17	14.17	15.17	16.17	17.17	18.17	19.17	20.17			Planca di Sopra
St. Martin in Gsies		7.21	8.21	9.21	10.21	11.21	12.21	13.21	14.21	15.21	16.21	17.21	18.21	19.21	20.21			S. Martino in Casies
Kopeirn		7.23	8.23	9.23	10.23	11.23	12.23	13.23	14.23	15.23	16.23	17.23	18.23	19.23	20.23			Capaia
St. Magdalena in Gsies		7.25	8.25	9.25	10.25	11.25	12.25	13.25	14.25	15.25	16.25	17.25	18.25	19.25	20.25			S. Maddalena in Casies
Talschluss	an	7.27	8.27	9.27	10.27	11.27	12.27	13.27	14.27	15.27	16.27	17.27	18.27	19.27	20.27		a.	Fine Valle

X an Werktagen an Werktagen außer Samstag A fährt an Schultagen außer Samstag über St. Martin Obertal
 nei giorni feriali nei giorni feriali escluso sabato nei giorni scolastici escluso sabato transita per S. Martino Valle Alta
 Zusätzliche Fahrten an Schultagen: 13:05 (Mo, Mi, Fr) und 15:35 (Di, Do) Welsberg Schule - Taisten - Oberplanken und Welsberg Schule - St. Martin Obertal - St. Magdalena
 Ulteriori corse nei giorni scolastici: 13:05 (lu, me, ve) e 15:35 (ma, gi) Monguelfo Scuole - Tesido - Planca di Sopra e Monguelfo Scuole - S. Martino Valle Alta - S. Maddalena

Tabelle 2 - Reinigung und Erscheinungsbild der Fahrzeuge, der Verkaufsstellen und an den Haltestellen

Der Auftraggeber kann die Reinigung und das Erscheinungsbild der Fahrzeuge, Verkaufsstellen und der Haltestellen überwachen

- a. durch Meldung oder Beschwerden von Seiten der Fahrgäste, oder
- b. mittels Kontrollen Vor-Ort durch den Auftraggeber, gemäß den folgenden Vorgaben:

QUALITÄTSFAKTOR	STANDARD	ABWEICHUNG VOM STANDARD	VORGESEHENE VERTRAGS-STRAFE
2.1 Erscheinungsbild der Fahrzeuge	Einhaltung der Anforderungen an das Erscheinungsbild im Innen- und Außenbereich der Fahrzeuge	Nachgewiesene Abweichungen in Bezug auf die in der Tabelle 2.a angeführten Elemente und Unterelemente	
2.2 Reinigung der Fahrzeuge	Einhaltung der Anforderungen an die Reinigung im Innen- und Außenbereich der Fahrzeuge	Nachgewiesene Abweichungen in Bezug auf die in der Tabelle 2.b angeführten Elemente und Unterelemente	
2.3 Reinigung und Erscheinungsbild der Verkaufsstellen	Einhaltung der Anforderungen an die Reinigung und an das Erscheinungsbild im Innen- und Außenbereich der Verkaufsstelle	Nachgewiesene Abweichungen in Bezug auf die in der Tabelle 2.c angeführten Elemente und Unterelemente	
2.4 Reinigung und Erscheinungsbild bei den Haltestellen	Kontrolle und Meldung von Abweichungen bezogen auf die Anforderungen an Reinigung und Erscheinungsbild der Haltestellen	Nicht erfolgte Kontrolle oder Meldung von Abweichungen in Bezug auf die Anforderungen an Reinigung und Erscheinungsbild der Haltestellen	

Tabelle 2.a – Modalitäten zur Überprüfung des Erscheinungsbildes der Fahrzeuge (2.1) und zur Anwendung der Vertragsstrafe

ZU BEWERTENDE ELEMENTE	GEWICHTUNG	ZU BEWERTENDE UNTERELEMENTE	GEWICHTUNG	ABWEICHUNG VOM STANDARD
1. Autobus außen	10%		10%	Vorhandensein von Beschriftungen, Graffitis, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien, nicht benutzbaren Skiträgern/Fahrradträgern
2. Innenraum (Fahrerplatz ausgenommen)	35%	2.1 Türen	4%	Nicht funktionstüchtig, Vorhandensein von Beschriftungen, Graffiti, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien
		2.2 Wände, Trennwände nicht aus Glas	5%	Vorhandensein von Beschriftungen, Graffitis, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien
		2.3 Fenster, Trennwände aus Glas	5%	Vorhandensein von Beschriftungen, Graffitis, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien, fehlenden oder zerrissenen Vorhängen
		2.4 Boden, Einstiegshilfen, Stufen und Fußmatten	5%	Vorhandensein von Beschriftungen, Graffitis, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien
		2.5 Gepäcksfach	5%	Vorhandensein von Beschriftungen, Graffitis, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien
		2.6 Handleisten und Handläufe	6%	Vorhandensein von Beschriftungen, Graffitis, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien
		2.7 Innenraum	5%	Nicht aufgeräumt, nicht erfolgte Desinfizierung, Vorhandensein von Abfall
3. Fahrgastsitze	25%	3.1 Sitze	25%	Fehlende oder beschädigte Sitze, Kopfstützen oder Schutzvorrichtungen vor Stürzen
4. Fahrerplatz	20%	4.1 Sitz	5%	Vorhandensein von Beschriftungen, Graffitis, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien
		4.2 Armaturenbrett und Ablagefach	5%	Vorhandensein von Beschriftungen, Graffitis, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien
		4.3 Windschutzscheibe (innen), Sonnenblende, Innenrückspiegel, Seitenfenster am Fahrerplatz	5%	Vorhandensein von Beschriftungen, Graffitis, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien
		4.4 Trennwände (einschließlich deren Struktur)	5%	Vorhandensein von Beschriftungen, Graffitis, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien
5. Hilfsmittel für Menschen mit Behinderung	10%	5.1 Hilfsmittel für Menschen mit Behinderung	10%	Vorhandensein von Beschriftungen, Graffitis, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien

Zeitpunkt der Überprüfung: bei Abfahrt des Autobusses und/oder während des Dienstes.

Umfang der Überprüfung: mindestens 8% der sich jährlich im Verkehr befindlichen Fahrzeuge

Tabelle 2.b – Modalitäten zur Überprüfung der Reinigungen der Fahrzeuge (2.2) und zur Anwendung der Vertragsstrafe

ZU BEWERTENDE ELEMENTE	GEWICHTUNG	ZU BEWERTENDE UNTERELEMENTE	GEWICHTUNG	ABWEICHUNG VOM STANDARD
1. Autobus außen	10%	1.1 Fenster, Glastüren und Rahmen	5%	Schmutzig, Vorhandensein von Flecken, Schmutzkörpern, Schmutzrändern und -streifen
		1.2 Karosserie, Reifen, Radfelgen, Radkästen, Einstiegshilfen	5%	Schmutzig, Vorhandensein von Ansammlungen von Erde, Staub, Schnee oder Eis
2. Innenraum (ausgenommen Fahrerplatz)	27%	2.1 Wände, Türen, Trennwände nicht aus Glas, Innendecke, Fensterprofile innen, Fahrkartentwerter, Radkasten und die Oberflächen im Allgemeinen	4%	Schmutzig, Vorhandensein von Staub, Gegenständen und Flecken
		2.2 Fenster, Türen, Trennwände aus Glas	6%	Vorhandensein von Flecken, Schmutzkörpern, Schmutzrändern und -streifen
		2.3 Boden, Einstiegshilfen, Stufen und Fußmatten	4%	Nicht einheitlich sauber geputzt, Vorhandensein von Wasseransammlungen
		2.4 Gepäckfach	6%	Vorhandensein von Gegenständen und Staub
		2.5 Handleisten und Handläufe	7%	Vorhandensein von Staub durch Überprüfung mit weißem Handschuh und Vorhandensein von Schmutz im Allgemeinen
3. Fahrgast-sitze	40%	3.1 Sitze	40%	Vorhandensein von Staub, Gegenständen und Flecken
4. Fahrerplatz	20%	4.1 Sitz	2%	Vorhandensein von Gegenständen auf und zwischen den Sitzen, Vorhandensein von Flecken und Staub
		4.2 Armaturenbrett und Ablagefach	5%	Vorhandensein von Staub und Flecken, Gegenständen und Schmutz
		4.3 Windschutzscheibe (innen), Sonnenblende, Innenrückspiegel, Seitenfenster am Fahrerplatz	5%	Nicht sauber: Vorhandensein von Flecken, Schmutzkörpern, Schmutzrändern und -streifen.
		4.4 Trennwände (einschließlich deren Struktur)	5%	Nicht sauber: Vorhandensein von Flecken, Schmutzkörpern, Schmutzrändern und -streifen.
		4.5 Weitere Elemente im Bereich, der sich auf den Fahrerplatz bezieht	3%	Nicht sauber
5. Gepäckraum	3%	5.1 Fläche zur Unterbringung des Gepäcks	3%	Vorhandensein von Staub, Gegenständen, die nicht zur Ausstattung des Fahrzeuges gehören, Vorhandensein von sichtbarem Schmutz

Zeitpunkt der Überprüfung: bei Punkt 1 nach erfolgter Reinigung; bei den anderen Punkten bei Abfahrt des Autobusses und/oder während des Dienstes.

Umfang der Überprüfung: bei Punkt 1 mindestens 2% der sich jährlich im Verkehr befindlichen Fahrzeuge; bei den anderen Punkten mindestens 8% der sich jährlich im Verkehr befindlichen Fahrzeuge

Tabelle 2.c – Modalitäten zur Überprüfung des Erscheinungsbildes und der Reinigungen der Verkaufsstellen (2.3) und zur Anwendung der Vertragsstrafe

ZU BEWERTENDE ELEMENTE	GEWICHTUNG	ZU BEWERTENDE UNTERELEMENTE	GEWICHTUNG	ABWEICHUNG VOM STANDARD
1. Außen	20%	1.1 Saubere Fenster	10%	Vorhandensein von Flecken, Schmutzkörpern, Schmutzrändern und -streifen, unerlaubten Beschriftungen, Graffiti, Schmierereien, Schmutztropfen
		1.2 Kennzeichnende Elemente (Beschilderung, Marke)	10%	Nicht sauber, nicht funktionstüchtig oder nicht ordnungsgemäß präsentiert
2. Innenraum	80%	2.1 Innenraum	10%	Nicht aufgeräumt, nicht sauber, übelriechend, Vorhandensein von beschädigten Elementen
		2.2 Fenster, Türen, Mauern	10%	Vorhandensein von Flecken, Abdrücken, unerlaubten Beschriftungen, Graffiti, Schmierereien
		2.3 Boden und Fußmatten	10%	Nicht einheitlich sauber geputzt, Vorhandensein von Wasseransammlungen
		2.4 Schreibtisch	10%	Vorhandensein von Staub und Abdrücken
		2.5 Sitzplätze	10%	Vorhandensein von Gegenständen auf und zwischen den Sitzen, Vorhandensein von Flecken und Staub
		2.6 Technologische Ausstattung	10%	Vorhandensein von Flecken, Abdrücken, unerlaubten Beschriftungen, Schmierereien
		2.7 Informationsmonitore	10%	Nicht eingeschalten oder nicht funktionstüchtig
		2.8 Klimatisierung des Raums	10%	Nicht eingeschalten oder nicht funktionstüchtig

Häufigkeit der Überprüfung: zumindest eine halbjährliche Kontrolle pro Verkaufsstelle

Tabelle 3 – Fahrgastinformationen

Der Auftraggeber führt die Überwachung gemäß den folgenden Vorschriften durch:

QUALITÄTS-FAKTOR	STANDARD	ABWEICHUNG VOM STANDARD	VORGESEHENE VERTRAGS-STRAFE
3.1 Allgemeine Informationen	Veröffentlichung aktualisierter Fahrpläne zum Einzugsgebiet auf Grundlage der Übersicht, die von der STA bereitgestellt wird und Verteilung der Fahrpläne an den Fahrkartenschaltern und Bahnhöfen, bei den Tourismusverbänden und in den Gemeindeämtern. Für jedes OEG eine Veröffentlichung des Jahresfahrplans (Sommer/Winter) mit der Mindestanzahl von Kopien, wie im Dienstvertrag im Artikel xx vorgesehen.	Nicht erfolgte Veröffentlichung und Verteilung oder in zu geringer Anzahl	
3.2 Informationen an den Haltestellen	Haltestellen mit Haltestellentafeln, die auf Grundlage der Datei, die von der STA bereitgestellt wird, mit dem aktuellen Fahrplan zu den Durchfahrtszeiten der interessierten Linien auf licht- und wetterbeständigen Träger ausgestattet sind.	Fehlender, verspäteter oder nicht ordnungsgemäßer Aushang aktuellen Fahrplans zu den Durchfahrtszeiten der interessierten Linien erstellt auf der Grundlage von STA bereitgestellten Datei	
3.3 Aktualisierung der Informationen bei den Haltestellen und Anschlagtafeln der Busbahnhöfe	3.3.1 Anbringung der aktuellen Informationen über geplante Änderungen des Dienstes der Fahrten, die die Haltestelle oder den Busbahnhof betreffen.	Die Informationen sind mindestens 5 Tage vor Inkrafttreten der Änderung anzubringen.	
	3.3.2 Anbringung eines verständlichen Hinweises innerhalb 12 Stunden bei nicht geplante Änderungen der Fahrten, die die Haltestelle oder den Busbahnhof betreffen (siehe Art. Xx des Vertrages).	Die Informationen sind nicht innerhalb 12 Stunden angebracht.	
	3.3.3 Entfernung innerhalb 24 Stunden ab Fälligkeit der Informationen zu den Fahrten, die die Haltestelle oder den Busbahnhof betreffen.	Die Informationen sind nicht innerhalb 24 Stunden nach deren Fälligkeit entfernt.	
3.4 Fahrgastinformation	Bei geplanten und ungeplanten Änderungen des Dienstes angemessene und rasche Fahrgastinformation mit Nutzung der entsprechenden digitalen Plattform (siehe Art. Xx des Vertrages)	Fehlenden, nicht rasche und nicht angemessene Fahrgastinformation	
3.5 Betriebliche Website	3.5.1 Aktivierung einer betrieblichen Website	Nicht erfolgte Aktivierung bis spätestens ab Aufnahme des Dienstes	
	3.5.2 Funktionstüchtigkeit der betrieblichen Website.	Bei Funktionsstörung Wiederherstellung der Funktionstüchtigkeit erst nach 3 Stunden	

QUALITÄTS-FAKTOR	STANDARD	ABWEICHUNG VOM STANDARD	VORGESEHENE VERTRAGS-STRAFE
	3.5.3 Aktualisierung der veröffentlichten Informationen auf der betrieblichen Website innerhalb eines Arbeitstages ab Erhalt der Informationen	Fehlende oder verspätete Aktualisierung der zu veröffentlichenden Informationen	
3.6 Informationen an Bord der Fahrzeuge (vgl. Tabelle 3.a - Funktionalität der Bordausrüstungen, falls vorhanden)	3.6.1 Displays an der Frontseite und seitlich außen, funktionstüchtige Anzeigen des Bestimmungsortes mit Angabe der korrekten Information	Nicht funktionstüchtig oder mit Angabe von falschen oder unvollständigen Informationen wegen fehlerhafter Handhabung.	
		Nicht funktionstüchtig oder mit Angabe von falschen oder unvollständigen Informationen wegen Fehler am System	
	3.6.2 Fahrzeuge mit funktionstüchtiger interner Audio-Kommunikation zur Durchsage der nächsten Haltestelle und mit Durchsage der korrekten Information	Nicht funktionstüchtig oder mit Angabe von falschen oder unvollständigen Informationen wegen fehlerhafter Handhabung.	
		Nicht funktionstüchtig oder mit Angabe von falschen oder unvollständigen Informationen wegen Fehler am System	
	3.6.3 Funktionstüchtige Audio-Kommunikation zur Durchsage von Änderungen am geplanten Dienst mit Durchsage der korrekten Information	Nicht funktionstüchtig oder mit Angabe von falschen oder unvollständigen Informationen wegen fehlerhafter Handhabung.	
		Nicht funktionstüchtig oder mit Angabe von falschen oder unvollständigen Informationen wegen Fehler am System	
	3.6.4 Fahrzeuge mit funktionstüchtiger interner visueller Anzeige der nächsten Haltestelle, mit funktionstüchtiger Anzeige der nutzbaren Anschlussverbindungen und mit Angabe der korrekten und vollständigen Information	Nicht funktionstüchtig oder mit Angabe von falschen oder unvollständigen Informationen wegen fehlerhafter Handhabung.	
Nicht funktionstüchtig oder mit Angabe von falschen oder unvollständigen Informationen wegen Fehler am System			

QUALITÄTS-FAKTOR	STANDARD	ABWEICHUNG VOM STANDARD	VORGESEHENE VERTRAGS-STRAFE
	3.6.5 Kommunikation von Änderungen am geplanten Dienst mit funktionstüchtiger interner visueller Anzeige (Echtzeitinformationen zum Dienst) und mit Angabe der korrekten und vollständigen Information	Nicht funktionstüchtig oder mit Angabe von falschen oder unvollständigen Informationen wegen fehlerhafter Handhabung.	
		Nicht funktionstüchtig oder mit Angabe von falschen oder unvollständigen Informationen wegen Fehler am System	
3.7 Betriebliches Call Center	3.7.1 Aktivierung eines betrieblichen Call Centers mit Betrieb im Zeitfenster der Erbringung des Dienstes	Nicht erfolgte aktivierte Inbetriebnahme eines betrieblichen Call Centers bis spätestens zur Aufnahme des Dienstes	
	3.7.2 Betrieb des Call Centers und Erreichbarkeit für die Fahrgäste im Zeitfenster der Erbringung des Dienstes	Keine Erreichbarkeit im Zeitfenster der Erbringung des Dienstes	
3.8 Qualitätscharta für die Dienstleistung	3.8.1 Erste Erstellung der Qualitätscharta für die Dienstleistung innerhalb sechs Monate ab der Aufnahme des Dienstes	Nichteinhaltung der im Standard festgelegten Frist	
	3.8.1 Aktualisierung der Qualitätscharta für die Dienstleistung innerhalb dem 31. Januar eines jeden Jahres	Nichteinhaltung der im Standard festgelegten Frist	
3.9 Informationen zu Störungen	Korrekte Eingabe von Informationen über Störungen des geplanten Dienstes, gemäß den Vorgaben.	Fehlende, fehlerhafte, teilweise und verspätete Eingabe der Informationen in das Störungsmanagementsystem	
3.10 Echtzeitinformationen	Übermittlung der Echtzeitdaten für deren Veröffentlichung auf den verschiedenen Fahrgastinformationskanälen	Fehlende, fehlerhafte und teilweise Übermittlung der Echtzeitdaten, deren Ursachen der Auftragnehmer zu verantworten hat	
3.11 Fahrscheinkontrolle	1% kontrollierte Fahrten von den gesamten monatlich angebotenen Fahrten (Einhaltung der Beförderungsbestimmungen durch die Fahrgäste, gegebenenfalls Verhängung der in Artikel 50 des Landesgesetzes Nr. 15/2015 vorgesehenen Strafen).	Nichteinhaltung der Anzahl der kontrollierten Fahrten auf der Grundlage des vorgelegten monatlichen Plans.	

Tabelle 3.a – Übersicht Funktionalität der Bordausrüstungen zur Fahrgastinformation

NR.	INFORMATION	AUSRÜSTUNGEN AUSSEN/INNEN	AUDIO/VIDEO
1	Bestimmungsort	Displays an der Frontseite und seitlich außen Displays und/oder Bildschirme innen	Video
2	Liste der Zwischenhalte- stellen	Innenbildschirme	Video
3	Ansage der nächsten Haltestelle und der Anschlüsse mit anderen Diensten	Innenbildschirme	Audio Video
4	Angabe etwaiger Verspätungen	Innenbildschirme	Audio Video
5	Änderungen am geplanten Dienst	Bildschirme innen und Aushang der Mitteilungen auf Papier zu Änderungen am Dienst	Video/Aushänge auf Papier
6	Informationen zur Fortsetzung der Reise bei Störungen des Dienstes	Innen, mit allen hierzu verfügbaren Ausrüstungen	Audio/Video

Tabelle 4 - Zugänglichkeit zum Dienst und Fahrkomfort

QUALITÄTS-FAKTOR	STANDARD	ABWEICHUNG VOM STANDARD	VORGESEHENE VERTRAGS-STRAFE
4.1 Verkaufsstellen	4.1.1 Vorhandensein der Verkaufsstellen, die mit entsprechend beauftragtem Personal besetzt sind	Fehlende Verkaufsstellen oder deren Unbenutzbarkeit	
	4.1.2 Mindestbetriebszeiten der Verkaufsstellen von Montag bis Freitag von 7 bis 19 Uhr und samstags von 8 bis 12 Uhr	Nichteinhaltung der Betriebszeiten, die es mindestens zu erbringen gilt	
	4.1.3 Einhaltung der in Anlage xxx geforderten Mindestdienste	Nichteinhaltung der geforderten Mindestdienste	
4.2 Beheizung der Fahrzeuge	Vorhandensein und einwandfreie Funktionstüchtigkeit der Anlagen (wirksames Beheizen im Winter)	Bedingungen von längerem Unbehagen aufgrund der Raumtemperatur während derselben Fahrt	
4.3 Klimatisierung der Fahrzeuge	Vorhandensein und einwandfreie Funktionstüchtigkeit der Anlagen (wirksame Kühlung im Sommer)	Bedingungen von längerem Unbehagen aufgrund der Raumtemperatur während derselben Fahrt	
4.4 Zusätzliche Ausrüstungen	Vorhandensein und einwandfreie Funktionstüchtigkeit der Haltewunschknöpfe und Haltevorrichtungen	Fehlend oder nicht funktionstüchtig	
4.5 Ausstattungen der Fahrzeuge	Weitere funktionstüchtige Ausstattungen der Fahrzeuge	Fehlend oder nicht funktionstüchtig	
4.6 Hilfsmittel für Menschen mit Behinderung	Vorhandensein, Funktionstüchtigkeit und Nutzbarkeit der Hilfsmittel für Menschen mit Behinderung	Fehlende oder nicht funktionstüchtige Hilfsmittel	

Tabelle 4.a – Modalitäten zur Überprüfung der Funktionstüchtigkeit der Ausstattungen des Autobusses (falls vorhanden) und zur Anwendung der Vertragsstrafe

ZU BEWERTENDE ELEMENTE	GEWICHTUNG	ZU BEWERTENDE UNTERELEMENTE	GEWICHTUNG	ABWEICHUNG VOM STANDARD
1. Ausstattungen und Ausrüstung im Autobusinnerem	100%	1. Allgemeine Beleuchtung	20%	Nicht oder nur teilweise funktionstüchtig
		2. Fenster	20%	Nicht funktionstüchtig
		3. Dachlüfter	20%	Nicht funktionstüchtig
		4. Beleuchtung Fahrgastplatz	10%	Nicht funktionstüchtig
		5. Elektrische Steckdosen	10%	Nicht aktiviert, nicht funktionstüchtig
		6. Wi-Fi	10%	Ausgeschalten, nicht funktionstüchtig
		7. Haltestellen Rufknopf	5%	Nicht funktionstüchtig
		8. Weiteres	5%	Nicht funktionstüchtig

Zeitpunkt der Überprüfung: bei Abfahrt des Autobusses und/oder während des Dienstes.

Umfang der Überprüfung: mindestens 6% der sich jährlich im Verkehr befindlichen Fahrzeuge

Tabelle 5 – Verhaltensaspekte des Personals im Frontoffice

QUALITÄTS-FAKTOR	STANDARD	ABWEICHUNG VOM STANDARD	VORGESEHENE VERTRAGS-STRAFE
5.1 Fahrer	Vorschriftsmäßiges und flüssiges Fahrverhalten	Nichteinhaltung des Standards	
5.2 Fahrer	Die Ankunft des Personals an der Haltestelle bei Aufnahme der ersten Linienfahrt des Turnusses oder der ersten Linienfahrt nach einer Pause (Start mit Bus aus Depot und Ankunft an der ersten Haltestelle oder Ankunft des Personals nach einer Pause an der Haltestelle an der der Dienst wieder aufgenommen wird) muss 5 Minuten vor der im Fahrplan angegebenen Abfahrtszeit erfolgen	Nichteinhaltung des Standards	
5.3 Kontaktpersonal	Kundenorientierung, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Zweisprachigkeit	Nichteinhaltung des Standards	
5.4 Kontaktpersonal	Erkennbarkeit mit Uniform und Ausweis und/oder Erkennbarkeit gemäß Betriebsordnung	Nichteinhaltung des Standards	

Tabelle 6 - Ökologische Nachhaltigkeit

QUALITÄTS-FAKTOR	STANDARD	ABWEICHUNG VOM STANDARD	VORGESEHENE VERTRAGS-STRAFE
6.1 Fuhrpark	Durchschnittsalter der Fahrzeuge nicht mehr als 6 Jahre (davon ausgenommen die vom abtretenden Betreiber übertragenen Fahrzeuge, die das eintretende Unternehmen, gemäß Artikel xx des Vertrages, verpflichtet ist einzusetzen)	Nichteinhaltung des Standards	
6.2 Fuhrpark	Höchstalter von 12 Jahren	Nichteinhaltung des Standards	
6.3 Fuhrpark	Anzahl Fahrzeuge mit Null-Emissionen (elektrisch oder mit Wasserstoff betrieben)	Nichteinhaltung des Standards	

FAHRGASTZUFRIEDENHEIT

Tabelle 7

ASPEKTE DES DIENSTES	QUALITÄTSFAKTOREN	WICHTIGKEIT (von 1 bis 7)	ZUFRIEDENHEIT (von 1 bis 9)
Dienstleistungsnetz und Verkaufsstellen	<ul style="list-style-type: none"> - Fahrpläne - Häufigkeit der Fahrten - Fahrdauer - Geplante Anschlüsse - Standort und Betriebszeiten der Verkaufsstellen 		
Sicherheit der Fahrt	<ul style="list-style-type: none"> - Sicherheit (Diebstähle und Belästigungen) - Sicherheit (Unfälle oder Verletzungen) 		
Regelmässigkeit des Dienstes	<ul style="list-style-type: none"> - Zuverlässigkeit (nicht durchgeführte Fahrten) - Pünktlichkeit: Verspätungen an den Haltestellen - Pünktlichkeit: verfrühte Abfahrten - Einhaltung der Anschlüsse 		
Reinigung und Erscheinungsbild der Fahrzeuge, Verkaufsstellen und an den Haltestellen	<ul style="list-style-type: none"> - Erscheinungsbild im Innen- und Außenbereich der Fahrzeuge (Beschriftungen, Graffitis, Beschädigungen, Funktionstüchtigkeit der Haltewunschknöpfe und Haltevorrichtungen etc.) - Innen- und Außenreinigung der Fahrzeuge - Reinigung und Erscheinungsbild im Innen- und Außenbereich der Verkaufsstellen - Reinigung und Erscheinungsbild der Haltestellen 		
Fahrgastinformationen	<ul style="list-style-type: none"> - Informationen zum Dienst (Fahrplanbüchlein) - Informationen an den Haltestellen (Fahrpläne und Änderungen) - Informationen an Bord der Fahrzeuge (Audio) - Informationen an Bord der Fahrzeuge (Video) - Betrieb des Call Centers - Benutzerfreundlichkeit der betrieblichen Website 		
Zugänglichkeit zum Dienst und Fahrkomfort	<ul style="list-style-type: none"> - Ordnungsgemäßer Betrieb der Verkaufsstellen - Funktionstüchtigkeit der Heizanlage im Winter (frei von Zuständen, die zu einem längeren Unbehagen aufgrund der Raumtemperatur führen) - Funktionstüchtigkeit der Klimaanlage im Sommer (frei von Zuständen, die zu einem längeren Unbehagen aufgrund der Raumtemperatur führen) - Funktionstüchtigkeit der Hilfsmittel für Menschen mit Behinderung - Verfügbarkeit von Platz in den Fahrzeugen: frei von Zuständen, die zu einem längeren Unbehagen aufgrund von Gedränge führen - Wartungszustand der Fahrzeuge - Angemessenheit der Fahrzeuge (Alter) - Fahrverhalten der Fahrer 		
Verhaltensaspekte des Personals im Frontoffice	<ul style="list-style-type: none"> - Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Kontaktpersonals (Kontrolleure, Angestellte bei den Fahrkartenschaltern und in den Informationsbüros) - Erkennbarkeit des Betriebspersonals 		