

Leistungsbeschreibung (und Diverses, u.a. Anforderungen an den Bieter)

Durchführung eines Kundenmonitorings in den Linienbündeln ES-06, ES-08 und ES-09

Vergabestelle:

Landratsamt Esslingen Pulverwiesen 11 73726 Esslingen am Neckar

Inhaltsverzeichnis

Leistungsbeschreibung	2
Ausgangssituation	2
<u> </u>	
•	
Anforderungen an den Bieter	
Nachweis der Eignung	6
Vertragsbedingungen	
Anhänge und Vordrucke	7
	Ausgangssituation Vorgaben Ermittlung der Kundenzufriedenheit Dokumentation der Ergebnisse Anforderungen an den Bieter Nachweis der Eignung Zuverlässigkeit Leistungsfähigkeit Fachkunde Vertragsbedingungen

1. Leistungsbeschreibung

1.1 Ausgangssituation

Der Landkreis Esslingen hat als Aufgabenträger seine Busverkehre in elf Linienbündel aufgeteilt. In der Leistungsbeschreibung der Linienbündel 6, 8 und 9, die für die Verkehrserbringung in diesen Linienbündeln durch vom Landkreis Esslingen beauftragte Busunternehmen maßgeblich ist, ist die Durchführung eines jährlichen, durch den Landkreis Esslingen als Auftraggeber zu organisierenden Kundenmonitorings geregelt. Dies bedeutet, dass der Auftraggeber ab Herbst 2018 für diese 3 Linienbündel jeweils ein Kundenmonitoring pro Jahr durchführen lassen muss.

Um den Anreiz der Busunternehmen für einen kundenfreundlichen und serviceorientierten öffentlichen Personennahverkehr zu gewährleisten, wird dem Busunternehmen gemäß den Regelungen der vorgenannten Leistungsbeschreibung bei der
Verbesserung der Kundenzufriedenheit ein Bonus gewährt. Die Entscheidung, ob
und in welcher Höhe ein Bonus gezahlt wird, ist abhängig von dem Ergebnis des
durchgeführten Kundenmonitorings.

Die hiesige Leistungsbeschreibung regelt die Durchführung des vorgenannten Kundenmonitorings durch den im hiesigen Vergabeverfahren durch den Landkreis Esslingen hiermit zu beauftragenden Dienstleister. Das Kundenmonitoring ist nach den nachfolgenden Vorgaben durchzuführen und besteht im Wesentlichen in der Durchführung von Interviews mit Fahrgästen in den vorgenannten Linienbündeln (Onboard-Befragungen) und deren Auswertung.

Auf folgenden Linien ist die Onboard-Befragung durchzuführen:

- Linienbündel 6: 151, 152, 153, 154, 155, 184 und 196
- Linienbündel 8: 173, 174, 175, 176 und 177
- Linienbündel 9: 171, 179, 180, 181, 182, 183, 185, 191, 192, 194, 195, 198
 und 199

1.2 Vorgaben

Das Kundenmonitoring ist einmal jährlich im Herbst in den Jahren 2018 bis einschließlich 2022 in den in 1.1 genannten Linienbündeln durchzuführen (siehe nachfolgend 1.3 zum genauen Befragungszeitraum). Für den Angebotspreis sind in diesem Dokument beschriebene, auszuführende Leistungen in diesem Zeitraum maßgebend. Für jedes Linienbündel ist eine zweiwöchige Befragung (Montag bis Freitag) außerhalb der Schulferienzeit vorgesehen. 50 % der Interviews sind vormittags (8-13 Uhr) und 50 % der Interviews sind nachmittags (14-19 Uhr) durchzuführen.

Der Auftragnehmer hat neben der Benutzung des Fragebogens aus Anhang I für die Befragungen folgende Rahmenvorgaben zu erfüllen:

Einhaltung

- von üblichen statistischen Anforderungen,
- von Regeln der Marktforschung (BVM-Standesrichtlinien, Standards zur Qualitätssicherung in der Markt- und Sozialforschung),
- einer Stichprobengröße von n = 200. Es sind nur erfolgreich durchgeführte Interviews zu berücksichtigen.

Die Stichprobengröße von n = 200 je Linienbündel ist in Abhängigkeit zum jeweiligen Fahrgastaufkommen auf die einzelnen Linien aufzuteilen. Grundlage hierzu sind Verkehrsstromerhebungen des VVS, die vom Auftraggeber rechtzeitig vor der Durchführung zur Verfügung gestellt werden.

- der Vorgabe der Onboard-Befragung als Befragungsmethode
- eines Mindestalters von 16 Jahren in Bezug auf die zu befragenden Fahrgäste

Der Landkreis ist berechtigt, zur Wahrung der Aussagekraft und der fachlichen Anforderungen erforderliche Konkretisierungen nach billigem Ermessen festzulegen. Darüberhinausgehende Anpassungen legen die Parteien einvernehmlich fest.

Für die Kundenbefragung ist der Fragebogen aus Anhang I zu verwenden. Nach diesem ist die Zufriedenheit der Fahrgäste mit folgenden Leistungsmerkmalen abzufragen:

- Informationen im Fahrzeug
- Informationen bei Störungen/Verspätungen
- Freundlichkeit des Fahrpersonals
- Sauberkeit der Fahrzeuge
- Zustand der Fahrzeuge

Für die Kundenbefragung sind objektive Formulierungen der Fragen erforderlich. Es ist eine verbalisierte 5er-Skala zu verwenden (1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden).

Neben der Befragung zur Zufriedenheit mit den oben genannten Leistungsmerkmalen wird anhand des Fragebogens auch die Globalzufriedenheit im Regionalbusverkehr ermittelt. Darüber hinaus werden mobilitäts- und soziodemografisch relevante Parameter erfasst, die aus Anhang I hervorgehen.

1.3 Ermittlung der Kundenzufriedenheit

Durch das Kundenmonitoring soll die Fahrgastzufriedenheit in den jeweiligen Linienbündeln festgestellt werden. Der Index für die Gesamtzufriedenheit erfolgt durch eine gewichtete Mittelwertberechnung der nachfolgend aufgezählten 5 Leistungsmerkmale:

- Informationen im Fahrzeug Gewichtung 10%.
- Informationen bei Störungen/Verspätungen Gewichtung 10%
- Freundlichkeit des Fahrpersonals Gewichtung 20%
- Sauberkeit der Fahrzeuge Gewichtung 30%
- Zustand der Fahrzeuge Gewichtung 30%

Folgende Methodenbeschreibung ist zu berücksichtigen:

- Grundgesamtheit: Personen ab 16 Jahren, die als Fahrgast mit den Bussen der oben genannten Regionalbus-Linien im Landkreis Esslingen fahren.
- Stichprobe: Die Auswertung basiert auf 200 erfolgreich durchgeführten Interviews. Die Stichprobe wird in den Bussen der Linien aus den Linienbündeln 6, 8 und 9 gezogen. Dabei werden alle Linien entsprechend ihrer Fahrgastauslastung berücksichtigt.

50 % der Interviews werden vormittags zwischen 8 und 13 Uhr und 50 % der Interviews nachmittags zwischen 14 und 19 Uhr durchgeführt. Alle Interviews werden Montag bis Freitag durchgeführt.

- Gewichtung: Die Interviews werden anhand vorliegender Daten aus Fahrgastzählungen der entsprechenden Linien gewichtet. Damit sind die Untersuchungsergebnisse repräsentativ für die Fahrten von Nutzern der Linienbusse der Linienbündel 6, 8 und 9 im Landkreis Esslingen. Es ist zu berücksichtigen, dass die Repräsentativität sich auf durchgeführte Fahrten bezieht, und daher Vielfahrer häufiger vorkommen als Seltenfahrer.
- Durchführung der Untersuchung: Die Interviewer sprechen die Fahrgäste während der Fahrt an (Onboard-Befragung) und bitten um ein kurzes Interview. Das Interview wird mittels des in 4. enthaltenen Fragebogens durchgeführt. Die Bewertung der Fahrgäste wird in den Fragebogen online eingegeben und ist vom Auftragnehmer vollständig zu sammeln und zu erfassen.
- Befragungszeitraum: Jeweils ab 1.10. bis Ende November 2018-2022
- Darstellung der Ergebnisse: Das Tabellenband enthält die Ergebnisse der Untersuchung in detaillierter Form mit den für das Untersuchungsziel wesentlich erscheinenden Aufgliederungen nach soziologisch und sachlich bestimmten Personengruppen (siehe "Aufrissmerkmale").

Die **Prozentzahlen** sind bis auf eine Nachkommastelle zu runden. Die Summe der Prozentzahlen ergibt infolge der Auf- und Abrundungen nicht immer genau 100 %.

"-" entspricht der absoluten Zahl 0. Bei der Interpretation der Ergebnisse ist die Größe der jeweiligen Basis zu berücksichtigen.

Die in der Zeile "Summe" auszuweisenden Werte zeigen, ob und in welchem Maße in den Ergebnissen der entsprechenden Tabelle **Mehrfachnennungen** enthalten sind. Mehrfachnennungen bedeuten, dass zu der der Tabelle zugrundeliegenden Frage von einem Befragten mehrere Antworten gegeben wurden.

Bei jedem Leistungsmerkmal ist die reale Bedeutung (Korrelationskoeffizient) aufzuführen, die den Zusammenhang zwischen den einzelnen Leistungsmerkmalen und der Globalzufriedenheit darstellt. Der Korrelationskoeffizient nach Bravais und Pearson misst den linearen Zusammenhang zwischen zwei Merkmalen. Er nimmt Werte zwischen plus eins und minus eins an.

Aufrissmerkmale: Abhängig von der Nutzungshäufigkeit des Regionalbusverkehrs werden folgende Gruppen unterschieden: Täglich/ fast täglich, mindestens 1 Tag pro Woche, seltener. Außerdem werden die Ergebnisse jeweils nach Befragungslinine und nach Befragungs-Zeit aufgegliedert dargestellt.

Weiterhin werden Aufgliederungen nach Altersgruppen und Geschlecht vorgenommen.

1.4 Auswertung und Dokumentation der Ergebnisse

Die Ergebnisse der Befragung sind in einem jährlichen Abschlussbericht bis zum 30.11. des jeweiligen Jahres für jedes Linienbündel einzeln darzustellen. Dieser ist folgendermaßen aufzubauen:

- Durchführungsbeschreibung des Kundenmonitorings
- Darstellung der soziodemografischen Daten der Befragten
- grafische Darstellung der einzelnen Ergebnisse zu den Punkten der Frageblöcke 2 und 3 aus dem Fragebogen (grafische Darstellung der Notendurchschnittswerte auf den einzelnen Buslinien, inklusive Anzeige der Grundgesamtheit und soziodemographischer Daten, wie Alter, Geschlecht und Nutzungshäufigkeit).
- Tabellenband inklusive Kreuztabellen für jede Frage
- Interpretation der Ergebnisse

2. Anforderungen an den Bieter

2.1 Nachweis der Eignung

Der Bieter hat im Rahmen seines Angebots seine Eignung für die zu vergebende Leistung nachzuweisen. Dazu hat er die nachfolgend beschriebenen bzw. in der Aufforderung zur Angebotsabgabe benannten Unterlagen bzw. Erklärungen in deutscher Sprache vorzulegen. Bei Bietergemeinschaften sind diese Unterlagen von allen Mitgliedern der Bietergemeinschaft vorzulegen.

Der Bieter kann im Hinblick auf die erforderliche wirtschaftliche und finanzielle sowie die technische und berufliche Leistungsfähigkeit die Kapazitäten anderer Unternehmen in Anspruch nehmen (Eignungsleihe), wenn er nachweist, dass ihm die für den Auftrag erforderlichen Mittel tatsächlich zur Verfügung stehen werden, indem er beispielsweise eine entsprechende Verpflichtungserklärung dieser Unternehmen vorlegt.

Im Falle der Eignungsleihe sind die erforderlichen Eignungsnachweise von dem Unternehmen, dessen Kapazitäten in Anspruch genommen werden, vorzulegen.

Vom Bieter ist ein Handelsregisterauszug (nicht vor dem 01.01.2018 datiert) oder eine gleichwertige aktuelle Bescheinigung des Ursprungs- oder Herkunftslandes des Bieters mit Übersetzung ins Deutsche beizubringen. Falls keine Eintragungspflicht im Handelsregister besteht, ist eine formlose Erklärung beizufügen, aus der hervorgeht, weshalb für den Bieter keine Eintragungspflicht besteht und darüber, wer die vertretungsberechtigten Personen sind.

Darüber hinaus hat der Bieter die in Vordruck 1 zur Verfügung gestellte Verpflichtungserklärung nach § 5 des Landestariftreue und Mindestlohngesetz Baden-Württemberg (LTMG) und eine Eigenerklärung mit dem Vordruck 2 gem. § 19 Abs. 3 Mindestlohngesetz (MiLoG) abzugeben (siehe das Dokument Ergänzende Vordrucke zur Angebotsabgabe).

2.1.1 Zuverlässigkeit

Zum Nachweis der Zuverlässigkeit hat der Bieter eine Eigenerklärung zur Eignung abzugeben. Damit bestätigt der Bieter u.a., dass folgende Ausschlussgründe für ihn nicht zutreffen, die zu einem Ausschluss aus dem Verfahren führen würden:

- Über das Vermögen des Bieters ist ein Insolvenzverfahren oder ein vergleichbares gesetzliches Verfahren eröffnet oder die Eröffnung beantragt oder dieser Antrag mangels Masse abgelehnt worden
- Der Bieter befindet sich in Liquidation
- Der Bieter hat nachweislich eine schwere Verfehlung begangen, die seine Zuverlässigkeit als Bewerber in Frage stellt
- Der Bieter hat seine Verpflichtung zur Zahlung von Steuern und Abgaben sowie der Beiträge zur gesetzlichen Sozialversicherung nicht ordnungsgemäß erfüllt

2.1.2 Leistungsfähigkeit

Zur Beurteilung der finanziellen und wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit des Bieters hat dieser eine Eigenerklärung über den Gesamtumsatz des Unternehmens sowie

den Umsatz bezüglich der Dienstleistungen, die Gegenstand der Ausschreibung sind, jeweils über die letzten drei Geschäftsjahre vorzulegen.

2.1.3 Fachkunde

Zur Beurteilung der für die Durchführung des ausgeschriebenen Kundenmonitorings erforderlichen fachlichen und technischen Leistungsfähigkeit und zur Gewährleistung der Qualitätssicherung sind vom Bieter mit Angebotsabgabe vorzulegen:

- Nachweis von Erfahrung im Rahmen von mindestens 3 Referenzprojekten in den letzten 5 Jahren bei der Rekrutierung von Fahrgästen für Kundenbefragungen im Linienbusverkehr und Nachweis der Durchführung mindestens einer Onboard-Befragung im Linienbusverkehr in den letzten 3 Jahren. Für die Beschreibung der Referenzprojekte ist Vordruck 3 zu verwenden (siehe das Dokument Ergänzende Vordrucke zur Angebotsabgabe).
 Die Onboard-Befragung muss mit einer Stichprobengröße von mindestens n = 200 erfolgt sein.
- Mitgliedsbescheinigung Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute (ADM)
- Bescheinigung einer EN ISO 9001 und EN ISO 20252 Zertifizierung

3. Vertragsbedingungen

Durch Zuschlagserteilung gelten die allgemeinen Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen (VOL/B), sowie die sonstigen den Vergabeunterlagen beigefügten bzw. in der Aufforderung zur Angebotsabgabe benannten Regelungen. Zum Vertragsbestandteil werden darüber hinaus die "Besonderen Vertragsbedingungen zur Erfüllung der Tariftreue- und Mindestentgeltverpflichtungen nach dem Tariftreue- und Mindestlohngesetz für öffentliche Aufträge in Baden-Württemberg (Landestariftreue- und Mindestlohngesetz - LTMG)". Abweichend von § 17 VOL/B erhält der Auftragnehmer eine jährliche Zahlung in Höhe eines Fünftels des Angebotspreises nach Vorlage des jährlichen Abschlussberichts.

4. Anhänge und Vordrucke

Anhang I: Zu verwendender Fragebogen für die Kundenbefragung

Neben den in der Aufforderung zur Angebotsabgabe näher bezeichneten Vergabeunterlagen, welche beim Auftraggeber anzufordern sind, hat der Bieter v.a. auch folgende Vordrucke ausgefüllt und unterschrieben dem Angebot beizufügen (siehe das Dokument Ergänzende Vordrucke zur Angebotsabgabe):

- Vordruck 1: Verpflichtungserklärung nach dem Tariftreue- und Mindestlohngesetz für öffentliche Aufträge in Baden-Württemberg (Landestariftreue- und Mindestlohngesetz LTMG)
- Vordruck 2: Eigenerklärung gem. § 19 Abs. 3 Mindestlohngesetz (MiLoG)
- Vordruck 3: Referenzen über in den letzten 5 Jahren durchgeführte Rekrutierungen von Fahrgästen im Linienbusverkehr und einer Onboard-Befragung im Linienbusverkehr in den letzten 3 Jahren