

Anlage 1: Angebotsstandards

Teil 5: Fahrgastinformation

Anlage 1: Teil 5 spezifiziert gemäß Paragraf 25 (Kommunikation und Marktauftritt) Absatz 2 die Anforderungen des Berliner Nahverkehrsplans für die nachfolgend aufgeführten Standards.

1. Information und Kommunikation

1.1 Fahrgastinformation generell

Qualitätsmerkmal:	Fahrgastinformationen generell
Definition:	<p>Alle Fahrgastinformationen entsprechen den generellen Vorgaben des Nahverkehrsplans gemäß Anlage 9 in Bezug auf</p> <ul style="list-style-type: none">• Aktualität• Echtzeit• Konsistenz• Verfügbarkeit• Verständlichkeit und Erkennbarkeit• Mehrsprachigkeit <p>Bei Fahrgastinformationen im Falle von Störungen und Abweichungen vom regulären Fahrplan gelten zudem die Vorgaben gemäß Anlage 2.3, Kapitel 1</p>
Standard/Sollwert:	Einhaltung der Vorgaben, Abweichungen sind nach Abstimmung mit dem Aufgabenträger zulässig.
Erfüllungskontrolle & Bewertung:	<p>Merkmal wird im Rahmen der Marktforschung bewertet.</p> <p>Möglicher Themenschwerpunkt gemäß Paragraf 44, Anlage 1: Teil 2.</p> <p>Bei Leistungsmängeln Nachbesserungspflicht gemäß Paragraf 43.</p>

1.2 Information in und an Fahrzeugen

Qualitätsmerkmal:	Informationen in und an Fahrzeugen
Definition:	<p>Informationen in und an Fahrzeugen entsprechen den generellen Vorgaben des Nahverkehrsplans gemäß Anlage 9 in Bezug auf</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dynamische Fahrgastinformation • Außeninformation <p>Die schrittweise Nachrüstung der bislang nicht damit ausgestatteten Fahrzeuge erfolgt, soweit dies technisch möglich ist und es für deren verbleibenden Einsatzzeitraum wirtschaftlich vertretbar ist².</p> <p>Bei neu beschafften Fahrzeugen ist die Einhaltung der Vorgaben generell erforderlich.</p> <p>Zudem gelten die Vorgaben zur Barrierefreiheit gemäß Paragraf 22 und Anlage 1 Teil 6 (Barrierefreiheit)</p>
Standard/Sollwert:	Einhaltung der Vorgaben
Erfüllungskontrolle & Bewertung:	<p>Merkmal wird im Rahmen der Marktforschung bewertet.</p> <p>Möglicher Themenschwerpunkt gemäß Paragraf 44, Anlage 1 Teil 2.</p> <p>Bei Leistungsmängeln Nachbesserungspflicht gemäß Paragraf 43.</p> <p>Bei Neufahrzeugen Information und Abstimmung gemäß Anlage 7 Teil 2 (Fahrzeugbeschaffung).</p>

² Ein Teil der Bestandsflotte (Straßenbahn-Typen: Tatra und GT6 Z; U-Bahn-Baureihen: F79, A3 64/66 E, A3L71) wird keine DFI mehr erhalten.

1.3 Information an Bahnhöfen und Haltestellen

Qualitätsmerkmal:	Information an Bahnhöfen und Haltestellen
Definition:	<p>Informationen an Bahnhöfen entsprechen den generellen Vorgaben des Nahverkehrsplans gemäß Anlage 9 in Bezug auf</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dynamische Fahrgastinformation • Wegeföhrung und Anschlussinformation <p>Zur technischen Ausstattung von Haltestellen gelten die Vorgaben gemäß Anlage 15 (Marktauftritt).</p> <p>Zur Verfügbarkeit des Dynamisches Auskunfts- und Informationssystems gelten die Vorgaben gemäß Anlage 5 (Infrastrukturstandards).</p> <p>Zur Barrierefreiheit gelten die Vorgaben gemäß Anlage 1 Teil 6 (Barrierefreiheit).</p>
Standard/Sollwert:	Einhaltung der Vorgaben
Erfüllungskontrolle & Bewertung:	<p>Merkmal wird im Rahmen der Marktforschung bewertet.</p> <p>Möglicher Themenschwerpunkt gemäß Paragraf 44, Anlage 1 Teil 2.</p> <p>Bei Leistungsmängeln Nachbesserungspflicht gemäß Paragraf 43.</p>

2. BVG-Projekte zur Fahrgastinformation

In Umsetzung der Vorgaben aus Kapitel 1 dieser Anlage zur Information an/in Fahrzeugen sowie an Bahnhöfen und Haltestellen setzt die BVG die nachfolgend in den Kapiteln 2.1, 2.2 und 2.3 aufgelisteten Projekte zur Fahrgastinformation um.

Die Projekte DIFA und DIFA² (mit EDIAS, EDIAL, KAMA, EMMA), ARIES, SIM und PIMS werden durch das Bundesministerium für Verkehr und Digitale Infrastruktur im Rahmen des „Sofortprogramms Saubere Luft“ gemäß der Förderrichtlinie „Digitalisierung kommunaler Verkehrssysteme“ kofinanziert; die in den Kapiteln 2.1, 2.2 und 2.3 genannten Zielmengen stehen unter dem Vorbehalt der Förderung sowie der kommerziellen Erfolge der notwendigen Vergabeprozesse. Die genannten Zielmengen werden angepasst, soweit sich die Vorbehalte realisieren und sich die Vertragsparteien nicht anderweitig verständigen.

Die BVG informiert einmal jährlich im Rahmen eines Quartalsgesprächs Qualität oder eines Monatsgesprächs über den Stand der Umsetzung und den Beitrag zur Zielerreichung entsprechend der Vorgaben des Nahverkehrsplans gemäß Anlage 9. Bei Bedarf verständigen sich die Vertragspartner über die Weiterentwicklung der Projekte und Vorhaben.

2.1 Information an Bahnhöfen und Haltestellen

- Ausstattung aller Straßenbahnhaltestellen und von 15 % aller Bushaltestellen mit DFI-Anzeigern im Zeitraum 2020 bis voraussichtlich 2023 (Projekte DIFA und DIFA²) durch die Ausstattung von Haltestellen, die nicht über DAISY-Anzeiger verfügen:
 - Ausstattung der Leuchtsäulen an Halten ohne DAISY mit Informationsanzeigern (Elektronische Digitale Informations-Anzeiger in Leuchtsäulen, EDIAL), Zielmenge 403 Stück.
 - Ausstattung von Wartehallen an Halten ohne DAISY und Leuchtsäule mit „digitalen Infovitrienen“ (Elektronische Digitale Informations-Anzeiger, EDIAS), Zielmenge 637 Stück
 - Netzstromunabhängige Anzeiger, auch für mobile Haltestellenmasten (Elektronische Mobile Meldungs- und Informationsanzeiger, EMMA); Zielmenge 200 Stück
- Entwicklung des Produkts „Digi-Kubus“ als Ergänzungs- oder Nachfolgeprodukt zu DAISY und BVG-Leuchtsäule (im Rahmen des Projekts DIFA²)
- Modernisierung der dynamischen Fahrgastinformation auf U-Bahnhöfen (899 DAISY-Anzeiger) und an Haltestellen von Straßenbahn und Bus (626 DAISY-Anzeiger) voraussichtlich bis 2030.
- Ausstattung aller wesentlichen Knotenpunkte (insbesondere von U-Bahnhöfen) mit KAMA-Displays (Konfigurierbare Anzeiger für Meldungen und Anschlussinformationen) zur Information über Anschlussverbindungen, Störungen, geplante Maßnahmen sowie Wegeleitung im Zeitraum 2020 bis voraussichtlich 2023. (Zielmenge 320 Stück; 180 Stück werden im Rahmen der Projekte DIFA und DIFA² in rund 90 U-Bahnhöfen installiert).

2.2 Information in und an Fahrzeugen

- Ausstattung aller 96 U-Bahn-Wagen der Baureihe HK mit Fahrgastinformationsmonitoren zur Vermittlung von Echtzeitinformationen voraussichtlich bis 2024 (Projekt ARIES, Zielmenge 192 Monitore)
- Erforderlichenfalls Nachrüstung von Hard- und Software in noch nicht mit der erforderlichen Bord-Technik ausgestatteten Bussen und Straßenbahnen zur Anzeige von Echtzeit- und Störungsinformationen, soweit dies technisch möglich ist und es für den verbleibenden Einsatzzeitraum des jeweiligen Fahrzeuges wirtschaftlich vertretbar ist, inklusive geeignetem Hintergrundsystem
- Umsetzung des Vorhabens zum Zwei-Sinne-Prinzip im Oberflächenverkehr (Ausrüstung von Fahrzeugen („sprechendes Fahrzeug“) sukzessive bis 2035 und Einführung einer App-basierten Information („sprechende App“)), siehe auch Anlage 1: Teil 6.

2.3 Management von Störungsinformationen

- Zur Gewährleistung einer konsistenten Fahrgastinformation wird das Störungsinformationsmanagement (Projekt SIM) inklusive der Digitalen Fahrgastinformation im Störfall bei der U-Bahn (Projekt PIMS) voraussichtlich bis 2024 erneuert mit dem Ziel, alle visuellen und akustischen Informationskanäle der Fahrgastinformation mit einer einzigen Informationseingabe zu versorgen.
- Zur Sicherstellung von Konsistenz und Aktualität der Fahrgastinformation werden erforderliche Schnittstellen zwischen Fahrzeugen, Leitstellen, Sensorik (z.B. Aufzüge, Rolltreppen) und Datendreh scheiben standardisiert und harmonisiert.