

Bekanntmachung

Zur Angebotsabgabe / Teilnahme auffordernde Stelle

Bezeichnung	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
Kontaktstelle	Zentrale Vergabestelle
Postanschrift	Augustastr. 1
Ort	45879 Gelsenkirchen
Telefon	+49 20915840
E-Mail	zvs@vrr.de
URL	https://www.vrr.de

Zuschlag erteilende Stelle

die zur Angebotsabgabe / Teilnahme auffordernde Stelle

Angebote oder Teilnahmeanträge sind einzureichen

Elektronisch über diese Vergabeplattform: <https://www.vergabe.metropoleruhr.de/VMPSatellite/notice/CXPSYDCD798>

Postalische Angebote oder Teilnahmeanträge sind nicht zugelassen

Bereitstellung der Vergabeunterlagen

Elektronisch über diese Vergabeplattform: <https://www.vergabe.metropoleruhr.de/VMPSatellite/notice/CXPSYDCD798/documents>

Art und Umfang der Leistung

Ausgeschrieben wird die Durchführung der Fahrgastzufriedenheitsmessung für das Jahr 2027:

Zum Zweck der Überprüfung und Bewertung der von einem Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) auf einzelnen Schienenpersonennahverkehrslinien (SPNV-Linien) erbrachten Betriebsleistung hat die Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR (VRR) ein Qualitätscontrollingsystem entwickelt, das seit 2004 in allen SPNV-Verkehrsverträgen des VRR verankert wird. Die Qualität der erbrachten Betriebsleistungen wird darin u. a. auf der Basis der Fahrgastzufriedenheit ermittelt. Diese wird über kontinuierlich stattfindende Fahrgastzufriedenheitsmessungen (FZM) erhoben.

Ziel der FZM ist die Ermittlung von validen und repräsentativen linienspezifischen Zufriedenheitswerten, um die Leistungserbringung der EVU aus Sicht der Fahrgäste zu beurteilen. Die FZM wird in insgesamt fünf Linienbereichen gemessen. Die Messung ist eine Befragung der Fahrgäste. Sie ist auf Deutsch als Face-to-Face-Interview in den Fahrzeugen des SPNV durchzuführen. Die Fahrgastzufriedenheit wird durch einen standardisierten Fragebogen mit überwiegend geschlossenen Fragen ermittelt.

Haupterfüllungsort

Bezeichnung	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
Postanschrift	Augustastr. 1
Ort	45879 Gelsenkirchen

Ausführungsfristen

Bestimmungen über die Ausführungsfrist

Befragungswelle "Winterbefragung": 12.01. bis 07.02.2027; Vorlage der Ergebnisse bis zum 28.02.2027

Befragungswelle "Sommerbefragung": 11.05. bis 06.06.2027; Vorlage der Ergebnisse bis zum 25.06.2027

Befragungswelle "Herbstbefragung": 14.09. bis 11.10.2027; Vorlage der Ergebnisse bis zum 31.10.2027

Vorlage der Jahresergebnisse (Endberichte) bis 19.11.2027

Die aufgeführten Ausführungsfristen gelten gleichermaßen für alle Linienbereiche.

Zuschlagskriterien

Weitere Informationen zu den Zuschlagskriterien:	Kriterium	Gewichtung
	Preis	65
	Qualität	35
	Qualität wird unterteilt in:	
	Qualität des Konzeptes zur Befrager*innenschulung	50 %
	Qualität des Konzepts zur Überprüfung der Ergebnisse/ Fahrgastzufriedenheitswerte	50 %

Nebenangebote

Nebenangebote werden nicht zugelassen.

Angaben zu den Losen

Aufteilung des Auftrags in Lose: Nein

Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit

- Erklärung, dass sich das Unternehmen nicht in einem Insolvenzverfahren oder in Liquidation befindet und keine Umstände vorliegen, welche seine Zuverlässigkeit in Frage stellen könnten.

- Erklärung, dass das Unternehmen seinen Verpflichtungen zur Zahlung von Sozialbeiträgen und Steuern nachgekommen ist.

- Erklärung, dass eine Berufshaftpflichtversicherung in angemessener Höhe besteht. Der Bieter sichert zu, dass zum Zeitpunkt der Auftragsdurchführung eine ausreichende Deckung besteht bzw. im Falle der Auftragserteilung abgeschlossen wird (Bitte hierzu nicht die Kopie der Police beifügen, sondern eine dem Text entsprechende Erklärung ausfüllen.).

- Erklärung, dass das Unternehmen die Bestimmung der am 08.04.2022 veröffentlichten Verordnung (EU) 2022/576 des Rates vom 08.04.2022 zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 833/2014 über restriktive Maßnahmen angesichts der Handlungen Russlands, die die Lage in der Ukraine destabilisieren (5. EU-Sanktionspaket), einhält. Gemäß Art. 5k Abs. 1 der Verordnung sind demnach bis auf Weiteres Auftragsvergaben an russische Unternehmen oder an Unternehmen mit einem Bezug zu Russland verboten. Dies gilt auch für eine Beteiligung solcher Unternehmen am Auftrag als Unterauftragnehmer, Lieferant oder im Zusammenhang mit der Erbringung des Eignungsnachweises (soweit mehr als 10 % des Auftragswertes auf betroffene Unternehmen entfallen).

- Erklärung über den Gesamtumsatz des Unternehmens in den letzten drei Geschäftsjahren (2023, 2024, 2025).

- Erklärung über den Gesamtumsatz des Unternehmens im Bereich der Zufriedenheitsmessungen in den letzten drei Geschäftsjahren (2023, 2024, 2025).

Technische und berufliche Leistungsfähigkeit

- Erklärung, dass das Unternehmen innerhalb der letzten drei Jahre vergleichbare Leistungen im Bereich der Fahrgastzufriedenheitsmessungen erfolgreich realisiert hat. Hierzu sind Referenzen unter Nennung des Auftraggebers, des Leistungszeitraums, des ungefähren Auftragsvolumens und einer kurzen Beschreibung vorzulegen. Die Referenzen sind dem Angebot beizulegen.

Wesentliche Zahlungsbedingungen

Nach Übergabe der Ergebnisse prüft der Auftraggeber die Ergebnisse. Spätestens zwei Wochen nach fehlerfreier Überlieferung der Ergebnisse und gegen Vorlage einer prüffähigen Rechnung wird der Auftraggeber die Teilzahlungen gemäß nachfolgendem Zahlungsplan einleiten.

1. Teilzahlung: 30 % nach Übermittlung der Ergebnisse der ersten Welle

BV26154: Fahrgastzufriedenheitsmessung 2027

VO: UVgO

Vergabeart: Öffentliche Ausschreibung

2. Teilzahlung: 30 % nach Übermittlung der Ergebnisse der zweiten Welle
3. Teilzahlung: 30 % nach Übermittlung der Ergebnisse der dritten Welle
4. Teilzahlung: 10 % nach Übermittlung der Endberichte

Schlusstermin für den Eingang der Angebote
Bindefrist des Angebots

16.11.2026 um 12:00 Uhr
23.12.2026

Zusätzliche Angaben

Bekanntmachungs-ID: CXPSYDCD798