

Verfahrensunterlagen für die Vergabe von Verkehrsdienstleistungen im Schienenpersonennahverkehr (SPNV)

Teil C

Leistungsbeschreibung, Anlage 9b (LB 9b) SPNV-Steuerungszentrale

Inhaltsverzeichnis

1	Präambel.....	3
2	SPNV-Steuerungszentrale.....	3
3	bleibt frei	3
4	Koordinator für Fahrgastinformation NRW in der BZ Duisburg	3
4.1	<i>Kurzbeschreibung des Konzepts.....</i>	3
4.2	<i>(bleibt frei)</i>	3
4.3	<i>Hauptaufgaben.....</i>	3
5	Sicherstellen des Informationsflusses (Informations- und Kommunikationskonzept)4	

1 Präambel

Die Aufgabenträger in NRW haben ein Ereignismanagementsystem zur Erfassung und Verwaltung von textuellen Ereigniszusatzinformationen (Zusatztextplattform) beschafft. Mit dieser Plattform soll die Fahrgastinformation neben den Echtzeitdaten der EVU in einer SPNV-Steuerungszentrale kundenorientiert und EVU-übergreifend und in hoher Qualität sichergestellt werden. Die Aufgabenträger in NRW beabsichtigen eine Konzeptausrollung auf den gesamten SPNV in Nordrhein-Westfalen.

2 SPNV-Steuerungszentrale

- (1) Die SPNV-Steuerungszentrale besteht aus Disponenten und Koordinatoren für Fahrgastinformation NRW (KofFi, Informationsmanager) verschiedener EVU. Disponenten sind grundsätzlich nur für Verkehre ihres EVU zuständig. Die SPNV-Steuerungszentrale ist in der Betriebszentrale der DB InfraGo AG, Regionalbereich West (BZ), angesiedelt. Gemäß der LB, Kap. 3.3.8 (5) hat das EVU in die SPNV-Steuerungszentrale nur einen Disponenten zu stellen.
- (2) Die Aufgaben der SPNV-Steuerungszentrale gemäß LB, Kapitel 3.8.5.4 werden durch die aus anderen Verkehrsverträgen tätigen KofFi der EVU (derzeit DB Regio AG, eurobahn GmbH & Co. KG und National Express Rail GmbH) wahrgenommen.
- (3) In der Betriebszentrale (BZ) ist nahezu der gesamte Bahnverkehr in NRW in Bezug auf Steuerung, Sicherung und Disposition konzentriert. In der BZ laufen auch bei Störungen und in Notfällen alle Fäden zusammen. Die ansässigen Bereichsdisponenten der DB InfraGo AG haben die Aufgabe, den störungsfreien Bahnverkehr zu gewährleisten bzw. bei Beeinträchtigungen passende Maßnahmen in Abstimmung mit den EVU zu treffen, um Störungen zu beseitigen und den Bahnbetrieb wiederherzustellen. Durch die direkte Nähe zu den Bereichsdisponenten der DB InfraGo AG sollen Störungen schneller und besser kommuniziert werden können.

3 bleibt frei

4 Koordinator für Fahrgastinformation NRW in der BZ Duisburg

4.1 Kurzbeschreibung des Konzepts

Die Hauptaufgabe der Koordinatoren für Fahrgastinformation (KofFi) ist die Durchführung von EVU-übergreifender betreiberneutraler und diskriminierungsfreier Fahrgastinformation für die in das Konzept integrierten EVU. Dafür werden bei Störungen im Eisenbahnbetrieb die relevanten Informationen selbstständig eingeholt, aufbereitet und über das durch die Aufgabenträger bereitgestellte Tool Zusatztextplattform an die Fahrgäste kanalübergreifend zeitsynchron kommuniziert.

Die Informationen zu Störungen werden schnellstmöglich an die Fahrgäste kommuniziert – selbst dann, wenn die Störung noch keine direkten Folgen hat. Bereits bei Bekanntwerden der Störung soll der KofFi mit in den Entstörungsprozess einbezogen werden. Ihm sind alle für die Fahrgastinformation relevanten Störungsinformationen, z.B. von den Disponenten des EVU, bereitzustellen. Dies gilt auch für geplante Beeinträchtigungen (Bauarbeiten), welche zentral und betreiberneutral bereitgestellt werden sollen.

Die KofFi sind EVU-übergreifend tätig. Sie bespielen nicht nur die Verkehre des eigenen EVU mit Fahrgastinformationen, sondern auch Verkehre anderer in das Konzept integrierter EVU. Dies gilt auch dann, wenn das eigene EVU nicht von einem eine Fahrgastinformation auslösenden Ereignis betroffen ist. Umgekehrt können KofFi anderer EVU Verkehre des EVU mit Fahrgastinformation bespielen.

Die KofFi überwachen das allgemeine Betriebsgeschehen als Erkenntnisquelle für textuelle Zusatzinformationen. Dies entbindet nicht die Leitstelle von der Beobachtung des Betriebsgeschehens der eigenen Verkehre insbesondere im Hinblick auf Prognoserichtigkeit. Aufgabenträgerberichtspflichten werden durch die Tätigkeit der KofFi nicht ersetzt und auch nicht von diesen durchgeführt.

4.2 (bleibt frei)

4.3 Hauptaufgaben

Den KofFi obliegen insbesondere folgende Hauptaufgaben:

- Proaktive Bereitstellung von betrieblich relevanten Informationen aufbereitet als textuelle Zusatzinformation für Fahrgäste (Eingabe in die Zusatztextplattform)
- Erkennen von Störungen auf den in das Konzept integrierten Linien und den weiteren Linien, die Einfluss auf die integrierten Linien haben können und Kommunikationsmaßnahmen notwendig machen
- Laufende Überwachung des Betriebsgeschehens im Hinblick zur Erstellung von Störungsinformationen über verschiedene geeignete Systeme, insbesondere Kommunikationstool Betrieb Live, LeiDis-NK und das Echtzeitdatenmodul der Zusatztextplattform. Betriebliche Systeme eines EVU (insb. ITCS, Planungssystem) sind kein geeignetes Informationsmittel, da Informationen nicht integriert für alle in das Konzept einbezogenen Linien/EVU vorliegen
- Einholen notwendiger Informationen (z.B. aus den Leitstellen der in das Konzept integrierten EVU und der Betriebszentrale Duisburg der DB InfraGo AG) gemäß Kommunikationskonzept
- Erstellung von Meldungstexten, Templates (z.B. Störfallszenarien übersetzt in Fahrgastinformation) sowie Texte für Social-Media-Kanäle in der Zusatztextplattform
- Im Falle von Störungen: schnelle Veröffentlichung von Erstinformation entsprechend der festgelegten Regelungen in der Zusatztextplattform
- Kommunikation von frühzeitigen (textuellen) Prognosen und laufende Aktualisierung in der Zusatztextplattform:
 - Ursache und voraussichtliche Dauer der Störung
 - Verkehrskonzept (Beschreibung von Umleitungen, Brechpunkten etc.)
 - Alternativverkehre (Restbetrieb, parallel verkehrende Linien, Fernverkehr, ÖSPV)
 - Busnot- bzw. Schienenersatzverkehr (Abfahrtspunkte, Takte)
- Erkennen und Durchführung notwendiger Fahrgastlenkung bei Qualitätsabweichungen (z.B. Minderkapazität zur Hauptverkehrszeit) durch Kommunikationsmaßnahmen über die Zusatztextplattform
- Aufbereitung und Konsolidierung von Informationen zu Bauarbeiten und Sonderverkehren und Bereitstellung der Informationen über die Zusatztextplattform
- Aufnahme von Informationen von weiteren Beteiligten bzw. Verteilern von Fahrgastinformationen (z.B. Kundenbetreuer der EVU, Dienstleister für Hotline etc., landesweiter schlauer Nummer, Reaktionen auf Social-Media-Kanälen der Zusatztextplattform) zur Ableitung von notwendigem Kommunikationsbedarf durch Eingabe in die Zusatztextplattform (Einzelfallberatung und Einzelfallanalyse ist nicht Gegenstand der Tätigkeit)
- Kommunikation und Abstimmung mit anderen betrieblichen Beteiligten für Fahrgastinformation, z.B. DB InfraGo AG, Geschäftsbereich Personenbahnhöfe

5 Sicherstellen des Informationsflusses (Informations- und Kommunikationskonzept)

Für das Ziel der frühzeitigen und proaktiven Fahrgastinformation bei auftretenden Störungen ist durch das EVU spätestens sechs Monate vor Betriebsaufnahme ein Informations- und Kommunikationskonzept zu erstellen, welches die Prozesse für einen reibungslosen Informationsfluss zwischen den verschiedenen, eigenen (ggf. dezentralen) Leitstellen des EVU, den ggf. vorhandenen EVU-Disponenten in der BZ Duisburg und der KofFi in Duisburg definiert. Das EVU stellt in enger Abstimmung mit den in der SPNV-Steuerungszentrale vertretenen EVU sicher, dass die eigenen Prozesse kompatibel zu den Zielen der SPNV-Steuerungszentrale sind.

Potentielle Kommunikationsmittel sind insbesondere:

- Betrieb Live
- Kommunikation durch räumliche Nähe
- Gegensprechanlage
- Telefon
- Instant Messenger
- Dauerkonferenz
- E-Mail

Betrieb Live soll als primärer Kommunikationskanal für die Übermittlung von Störungsinformationen zwischen Leitstelle und SPNV-Steuerungszentrale verwendet werden.

Passive Informationsmittel sind insbesondere:

- Mitbekommen des Geschehens in der BZ der DB InfraGo AG
- Mitlesen Betrieb Live
- LeiDis-NK
- Echtzeitdatenmodul der Zusatztexteplattform

Betriebliche Systeme eines EVU (insb. ITCS, Planungssystem) sind kein geeignetes Informationsmittel, da Informationen nicht integriert und diskriminierungsfrei für alle in das Konzept einbezogenen Linien/EVU in einem System vorliegen.

Die folgende schematische Darstellung mit beispielhafter EVU-Ausstattung gibt einen Überblick der wesentlichen Austauschquellen und Kommunikationswege bei EVU ohne Disponent in der SPNV-Steuerungszentrale, wobei insbesondere der EVU-übergreifende Aspekt nicht dargestellt ist.

