

# **Beschreibung des Gesamtvorhabens zur Ausschreibung On-Demand Mobilität**

**nach**

**Fachlos 1 – On-Demand Software  
Fachlos 2 – On-Demand Fahrbetrieb**

## **Vertraulichkeit der Unterlagen**

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Inhalte dieses Dokuments, die Anlagen dieses Dokuments und die beauftragte Planung betreffende Unterlagen vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiterzugeben. Die Kommunikation mit Dritten (Ausnahme: verbundene Unternehmen der SWM) erfolgt erst nach ausdrücklicher Freigabe des AGs.

## Inhaltsverzeichnis

1	Ausgangssituation und Problemstellung.....	5
1.1	Unser Unternehmen.....	5
1.2	Ausgangslage und Projektziel.....	5
1.3	Einsatzszenarien.....	6
2	Beschreibung des Gesamtvorhabens.....	7
2.1	Stufenplan für On-Demand-Service.....	7
2.2	Geplante Bedienzeiten.....	7
	Bediengebiet.....	8
2.3	Betriebsstandorte.....	8
2.4	Serviceparameter.....	9
2.5	Rollendefinition.....	9
2.6	Meilensteinplan des Gesamtvorhabens.....	11
3	Beschreibung des Verfahrens.....	12
3.1	Ausschreibungsgegenstand.....	12
3.2	Leistungsabgrenzung.....	12
3.3	Zeitliche Rahmenbedingungen.....	13
3.4	Ablauf des Verfahrens.....	13
3.5	Kosten.....	15
4	Zusammenarbeit zwischen den Bietern.....	16
4.1	Bereitstellung Software-Zugriffe.....	16
4.2	Kapazitäts- und Einsatzplanung.....	16
4.3	Regelmäßige Meetings.....	17
4.4	Störungen.....	17
5	Glossar.....	17
6	Anhang.....	23

## **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Geplantes Bediengebiet.....	8
Abbildung 2: Geplante Betriebsstandorte .....	9
Abbildung 3: Meilensteinplan Gesamtvorhaben.....	11

## **Tabellenverzeichnis**

Tabelle 1: Leistungsabgrenzung je Fachlos und AG.....	12
Tabelle 2: Demo Use Cases für Fachlos 1 Software .....	14

# 1 Ausgangssituation und Problemstellung

## 1.1 Unser Unternehmen

Die Stadtwerke München (SWM) sind das kommunale Versorgungs- und Dienstleistungsunternehmen der Landeshauptstadt München und ihrer Region. Eigentümerin der SWM ist zu 100 Prozent die Landeshauptstadt München. Die SWM gehören also den Münchner Bürgerinnen und Bürgern und sind daher wichtiger Bestandteil der kommunalen Daseinsvorsorge.

Seit vielen Jahrzehnten stehen wir für eine sichere und ressourcenschonende Versorgung der bayerischen Metropole mit Energie (Strom, Erdgas, Fernwärme) und quellfrischem Trinkwasser aus dem bayerischen Voralpenland. Zu unseren Leistungen gehören zusätzlich zur Energieerzeugung und Wassergewinnung das Netzmanagement, die Verteilung und der Vertrieb.

Unsere Verkehrstochter, die Münchner Verkehrsgesellschaft mbH (MVG), stellt mit dem klassischen ÖPNV („U-Bahn, Bus und Tram für München“) und zunehmend weiteren Mobilitäts- und Plattformangeboten („MVG Rad“, „MVGGO“) einen wesentlichen Pfeiler des Angebotsportfolios der SWM dar. Darüber hinaus betreiben wir mit 18 Hallen- und Freibädern eine der modernsten Bäderlandschaften Deutschlands.

## 1.2 Ausgangslage und Projektziel

Der Nahverkehrsplan der Landeshauptstadt München sowie die Mobilitätsstrategie 2035 sehen eine innerstädtische Entlastung bezüglich des motorisierten Individualverkehrs (MIV) vor. Die Luftqualität kann durch weniger Fahrzeugverkehr dauerhaft verbessert werden und freigewordene (Park)-Flächen an die Einwohner\*innen zurückgegeben und anderweitig genutzt werden. Eine zukünftige Säule des öffentlichen Personennahverkehrs soll neben Verkehrsmitteln zur Massenbedienung auch On-Demand Mobilität (kurz ODM) sein.

Mit dem Pilotprojekt „IsarTiger“ wurde bereits das bestehende ÖPNV-Netz von 2018 bis 2020 ergänzt und somit die Lücke auf der ersten und letzten Meile im ÖPNV geschlossen. Mit dem vorliegenden Vorhaben soll dieser Ansatz weiterverfolgt und ausgebaut werden.

Durch die Nutzung von haustürnahen virtuellen Haltestellen besteht außerdem die Möglichkeit, mit einem zeitgemäßen und von Kund\*innen bereits akzeptierten Angebot, das Portfolio der Mobilitätstochter MVG zu ergänzen. Die Idee von ODM vereinbart somit die Reduzierung des motorisierten Individualverkehrs auf der einen Seite, mit maximaler urbaner und suburbaner Flexibilität auf der anderen Seite.

Das Bedienungskonzept ist flexibel als sogenanntes ODM-Modell ausgestaltet und richtet sich nach den Fahrtwünschen der Kund\*innen. Mehrere Fahrgäste mit ähnlichen Fahrtwünschen und Zielen teilen sich hierbei ein Fahrzeug. Dabei erfolgt eine kontinuierliche Prüfung des optimalen (zeitlichen und räumlichen) Routenführung des On-Demand Fahrzeugs, um möglichst viele Fahrtanfragen bündeln zu können.

Das geplante Bedienegebiet umfasst Teile der Landeshauptstadt München. Das Gebiet umfasst sowohl dicht als auch großzügig bebaute Gebiete. Damit werden sowohl Wohnbebauungen, Kultur- und Subkulturräume, gewerbliche Gebiete und die verdichtete innerstädtische Mischbebauung mit den jeweiligen Nachfragesituationen abgedeckt. Als Einsatzgebiet sind auch jene Gebiete relevant, die in durch den ÖPNV gut erschlossenen Stadtteilen liegen, aber durch - z.B. zu enge Straßen - selbst mit einem Midi-Bus nicht erschlossen werden können. Hier ergibt sich oftmals eine Fußweglänge von einem Kilometer oder mehr bis zur nächsten bestehenden ÖPNV-Station.

Ziel ist es, mit On-Demand-Service die räumlichen, zeitlichen und funktionalen Lücken im Münchner ÖPNV-Netz zu schließen und den Kund\*innen eine Mobilitätsmöglichkeit in unmittelbarer Nähe, bei einer kurzen Gehzeit von max. 2 bis 3 Minuten zu bieten. Die SWM und ihre Mobilitätstochter MVG erwarten zum einen, dass die erste bzw. letzte Meile, die für

die generelle Verkehrsmittelwahl vielfach ausschlaggebend ist, mit dem On-Demand-Service zurückgelegt wird und es damit mittelfristig zu weniger motorisiertem Individualverkehr kommt. Zum anderen kann On-Demand-Service aber auch für Punkt-zu-Punkt Verbindungen genutzt werden.

Bei einem flächendeckenden On-Demand-Service überlagern sich kapazitätsstarke Linienverkehre (Bus, Tram, U-Bahn) und flexible Flächenerschließung, die aufgrund des Einsatzes kleinere Fahrzeuge die Erreichbarkeit im ÖPNV-Gesamtsystem erhöhen. Durch einen höheren Erschließungsgrad und durch das Angebot neuer Direktverbindungen können sich Reisezeiten im Vergleich zur reinen Nutzung des liniengebundenen ÖPNV, vor allem bei komplexeren Wegeketten, deutlich verringern. Dies birgt das Potential neue Zielgruppen zu erreichen, die den liniengebundenen ÖPNV bisher nicht oder nur wenig genutzt haben.

Es ist erklärtes Ziel des AG im Jahr 2025 den On-Demand-Service mittels einer geeigneten On-Demand-Service-Lösung aufzubauen, um den Münchner Bürger\*innen damit einen qualitativ hochwertigen Service anzubieten zu können. Die stetige Weiterentwicklung und Angebotsanpassung des Services ist ein weiterer wichtiger Kernaspekt.

### 1.3 Einsatzszenarien

Die SWM beabsichtigt, den On-Demand-Service nachfolgenden Szenarien einzusetzen:

#### **Flächenverkehr im urbanen Raum**

Bei diesem Einsatzszenario wird der On-Demand-Service als bedarfsgesteuerter Flächenverkehr erbracht. Kund\*innen werden, nachdem Start- und Zielpunkt von ihnen ausgewählt wurden und die Buchung erfolgt ist, zwischen zwei virtuellen Haltestellen transportiert. Buchungsanfragen werden im gesamten Bediengebiet angenommen.

Des Weiteren sollen folgende Einsatzszenarien getestet und ggf. in den Regelbetrieb integriert werden:

#### **Zubringerverkehr**

Bei diesem Einsatzszenario wird der On-Demand-Service als Zu- oder Abbringer in einem Gebiet um eine definierte ÖPNV-Haltestelle erbracht. Kund\*innen werden nach einer Buchung, bei dem Start- und Zielpunkt ausgewählt wurden, zwischen einer virtuellen Haltestelle und einer bestehenden ÖPNV-Haltestelle transportiert. Buchungsanfragen werden nur zeitlich und räumlich eingeschränkt angenommen.

#### **Ersatzverkehr / Linienverkehr**

Bei diesem Einsatzszenario wird der On-Demand-Service als Ersatzverkehr in einem Gebiet zwischen definierten ÖPNV-Haltestellen eingesetzt. Hierbei wird eine vorher bestimmte Strecke mit ÖPNV-Taktung bedient. Dabei stehen die Fahrzeuge nicht dem On-Demand-Service zur Verfügung.

## 2 Beschreibung des Gesamtvorhabens

### 2.1 Stufenplan für On-Demand-Service

Der AG beabsichtigt einen On-Demand-Service gemäß folgender Stufen aufzubauen:

- **Stufe 1:** Als Basisbetrieb (Mindestmenge) geben die SWM mind. 50 Fahrzeuge und 60 Bedienstunden pro Woche vor. Zunächst soll der Service als Abend- und Nachtverkehr an jedem Kalendertag (Montag bis Sonntag inkl. gesetzlicher Feiertage) angeboten werden. Der Basisbetrieb soll über drei Fahrzeug-Chargen sukzessive aufgebaut werden.
  - **Charge 1:** 5 Fahrzeuge (einschließlich 1 rollstuhlgerechten Fahrzeug) zum Testbetrieb
  - **Charge 2:** 20 Fahrzeuge (einschließlich 3 rollstuhlgerechten Fahrzeugen) zum Go-Live
  - **Charge 3:** 25 Fahrzeuge (einschließlich 1 rollstuhlgerechten Fahrzeug) 12 Monate nach Zuschlag
- **Stufe 2:** Ab 2026 soll eine Ausweitung des Services erfolgen. Sowohl die Flottengröße als auch die Bedienstunden sollen bis 2029 ausgeweitet werden. Die Stufe 2 kann mit dem vertraglich vereinbarten Vorlauf vom AG abgerufen werden. Die konkrete Ausprägung der Zwischenstufe kann gemäß den Anforderungen des AG variieren.

### 2.2 Geplante Bedienzeiten

Der On-Demand-Service soll zunächst als Abend- und Nachtverkehr angeboten werden. Folgende Bedienzeiten sind derzeit geplant. Der AG behält sich vor diese nochmals anzupassen. Die Bedienzeiten sind ein Richtwert und werden sich während des laufenden Betriebs an der Nachfrage orientieren.

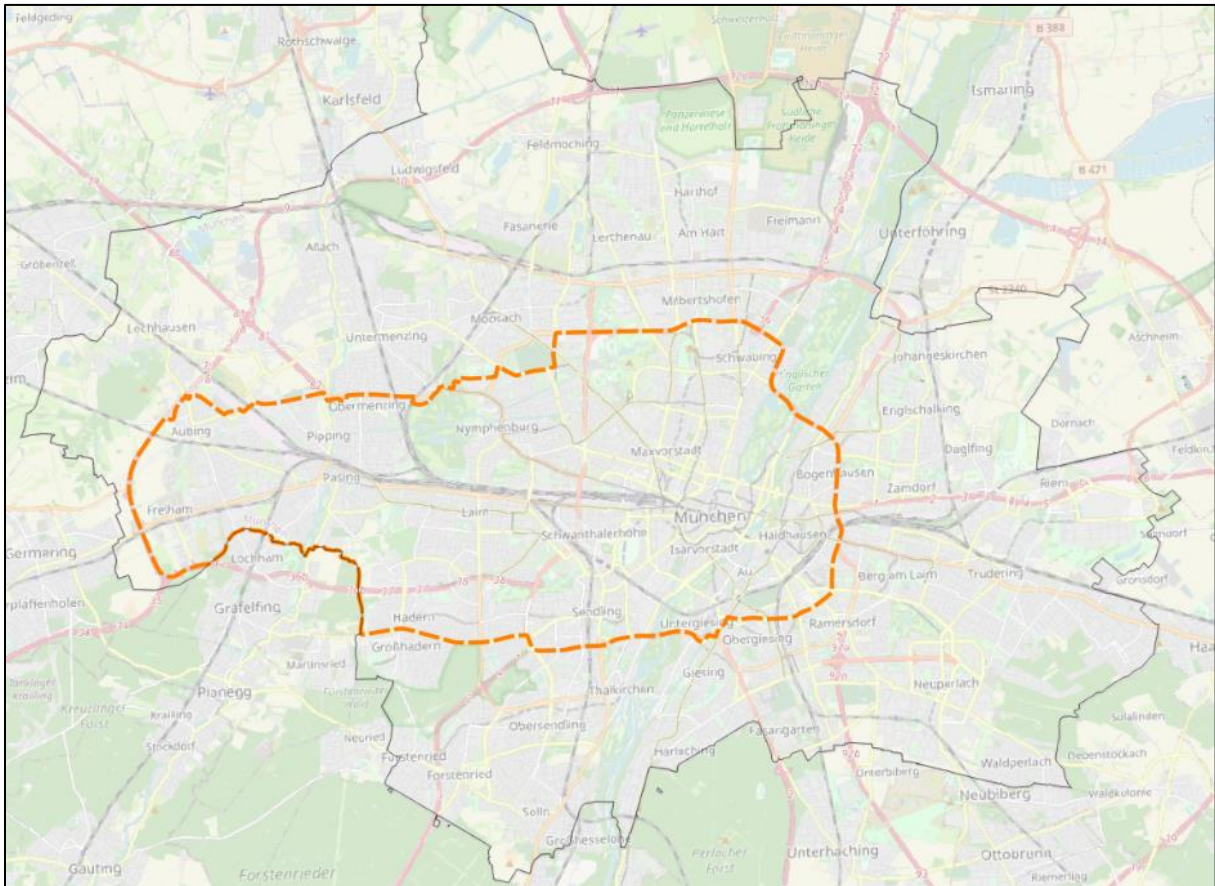
Uhrzeit	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	Sonntag
17:00							
18:00	Tag	Tag	Tag	Tag	Tag	Tag	Tag
19:00	Tag	Tag	Tag	Tag	Tag	Tag	Tag
20:00	Tag	Tag	Tag	Tag	Tag	Tag	Tag
21:00	Tag	Tag	Tag	Tag	Tag	Tag	Tag
22:00	Nacht	Nacht	Nacht	Nacht	Nacht	Nacht	Nacht
23:00	Nacht	Nacht	Nacht	Nacht	Nacht	Nacht	Nacht
00:00	Nacht	Nacht	Nacht	Nacht	Nacht	Nacht	Nacht
01:00 (+1)	Nacht	Nacht	Nacht	Nacht	Nacht	Nacht	Nacht
02:00 (+1)					Nacht	Nacht	
03:00 (+1)					Nacht	Nacht	

Es ist von folgenden Laufzeiten gesamt und im Basisbetrieb auszugehen:

Jahr	2024	2025	2026	2027	2028	2029	Summe
Anzahl Monate im Basisbetrieb	0	4	12	12	12	12	52
Vertragslaufzeit in Monate gesamt	0	12	12	12	12	12	66

**Bediengebiet**

Nachfolgende Grafik stellt das derzeit geplante Bediengebiet dar, welches im Zusammenhang dieser Ausschreibung bedient werden soll. Die Grafik stellt nur eine grobe Einordnung des Gebietes dar. Der AG behält sich vor, zumutbare Änderungen am Bediengebiet während der Vertragslaufzeit vorzunehmen.



**Abbildung 1: Geplantes Bediengebiet**

**2.3 Betriebsstandorte**

Die Abstellflächen für die Flotte werden vom AG zur Anmietung durch den AN bereitgestellt. Stand 03/2024 sind die in der nachfolgenden Grafik dargestellten Betriebsstandorte geplant. Diese können sich während des Ausschreibungsverfahrens und nach dem Vergabeverfahren in Anzahl und Lage noch verändern. Die Betriebsstandorte werden sich innerhalb der Stadtgrenzen Münchens befinden.



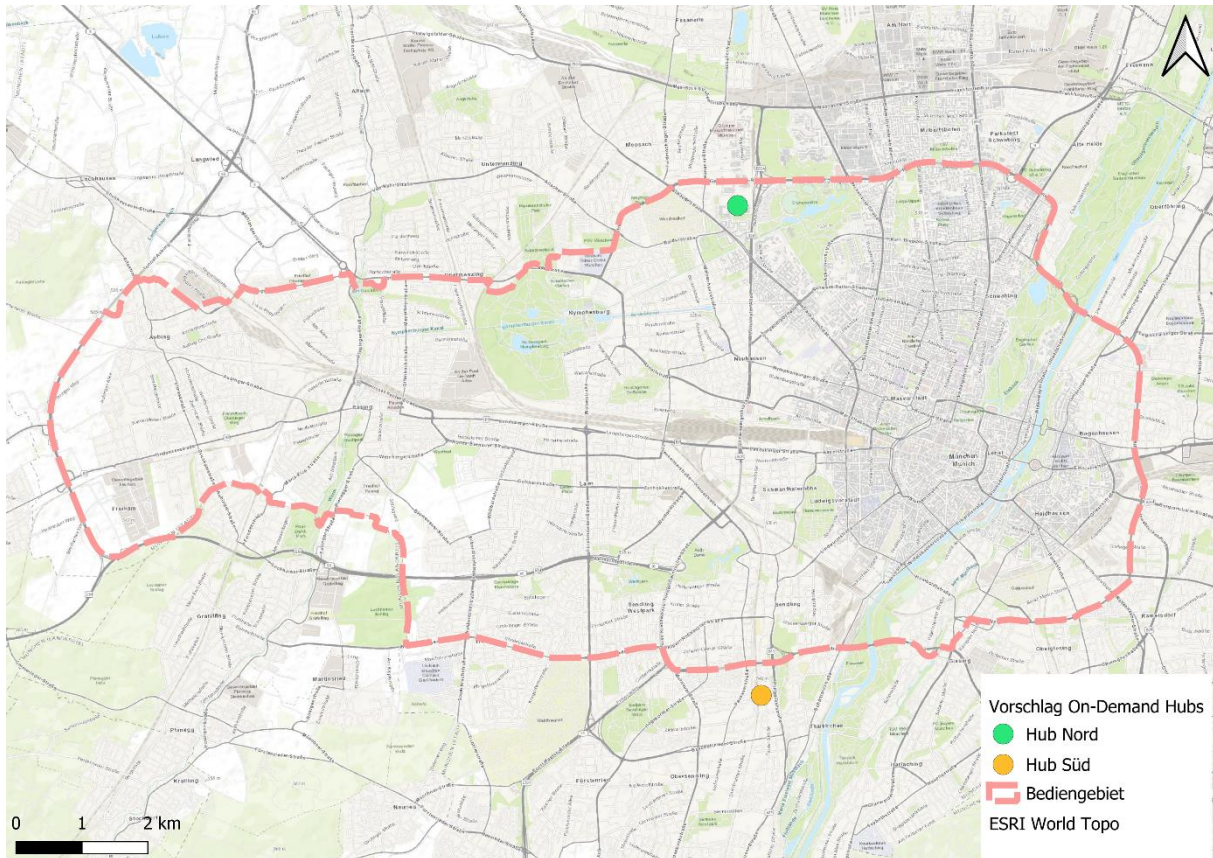


Abbildung 2: Geplante Betriebsstandorte

## 2.4 Serviceparameter

- Für den On-Demand-Service werden folgende Serviceparameter durch den AG vorgegeben. Die Kriterien sind im gesamten Bedienzeitraum je Monat einzuhalten.
- Es muss ab Go-Live eine durchschnittliche Bedienquote von mind. 80% erreicht werden. Angestrebt ist aber eine Bedienquote von 90%, die in den ersten zwei Jahren unterschritten werden kann. Die Bedienquote soll bis spätestens zum 31.12.2027 auf den Zielwert von mind. 90% steigen. Die Durchschnittswerte sind dabei auf Monatsbasis zu berechnen.
- Die durchschnittliche Wartezeit soll gemittelt über alle Buchungen eines Monats nicht mehr als 15 Minuten betragen und die maximale Wartezeit bei Buchungen bis zur Abholung soll 30 Minuten nicht überschreiten. Eine Fahratanfrage unter Angabe einer gewünschten Ankunftszeit darf abgelehnt werden, wenn die gewünschte Ankunftszeit weniger als 30 Minuten in der Zukunft liegt und deshalb mit den verfügbaren Fahrzeugen eine Einhaltung der gewünschten Ankunftszeit nicht gewährleistet werden kann. Die Durchschnittswerte sind dabei auf Monatsbasis zu berechnen.
- Ein- und Ausstieg an sog. "virtuellen Haltestellen", d. h. nicht an der Haustür, sondern nur an geeigneten Punkten im Straßennetz. Diese finden sich in hoher Dichte im gesamten Bediengebiet, so dass die Zugangswege nicht länger als 350 m sind. Im Durchschnitt sollten sie 230 m betragen. Es werden keine Fahrten unter der Distanz von 1 km durchgeführt.

## 2.5 Rollendefinition

Im Folgenden werden die spezifischen Rollen innerhalb des Projekts definiert. Alle Rollen, ausgenommen Kund\*in und Mitfahrer\*in, sind mit Personal vom AN des Fachloses 2 zu besetzen.

**Table 1: Rollendefinition**

<b>Rolle</b>	<b>Beschreibung</b>
<b>Kund*in</b>	Nutzer*in, welche*r die Fahrten über die Kund*innen-App bucht und nur im unmittelbaren Austausch mit dem/der Fahrer*in steht.
<b>Mitfahrer*in</b>	Nutzer*in, die bei einer Buchung durch eine Kund*in als weitere Personen hinzugefügt werden.
<b>Fahrer*in</b>	Mitarbeiter*innen, welche den unmittelbaren Fahrauftrag den/die Kund*in durchführt. Sie stehen über die Fahrer*innen App im engen Austausch mit den Disponent*innen und können ggf. auch telefonisch mit den Kund*innen in Kontakt treten.
<b>Disponent*in</b>	Mitarbeiter*innen, welche den gesamten Ablauf des ODM-Service koordinieren, überwachen und steuern. Die Disponent*innen stehen im engen Austausch mit den Fahrer*innen und reagieren in Echtzeit auf alle Einflüsse (Nachfrage, Verkehrssituation), sofern das ODM-Backend diese Einflüsse nicht vollautomatisiert bearbeiten kann. Sie können beispielsweise auch den Kund*innenservice übernehmen.
<b>Kund*innenservice</b>	Mitarbeiter*innen, welche telefonische Buchungen und Rückfragen von Kund*innen annehmen und beantworten. Grundlage dafür ist die Software aus Fachlos 1.
<b>Betriebsmanager*in</b>	Mitarbeiter*innen, die Auswertungen/Reports, der durch den Betrieb entstehenden Daten erhalten können. Die Betriebsmanager*in legt die wesentlichen Parameter des Services in enger Abstimmung mit dem AG fest und steuert darüber die Effizienz des Systems.
<b>Betriebsleiter*in BOKraft</b>	Mitarbeiter*innen, die gemäß BOKraft alle notwendigen Tätigkeiten im Betrieb durchführen.
<b>Fuhrparkmanager*in</b>	Mitarbeiter*innen, die für die ordnungsgemäße Verwaltung, Wartung, Instandhaltung, Reinigung und Bereitstellung der Fahrzeuge verantwortlich sind.

## 2.6 Meilensteinplan des Gesamtvorhabens

Der AG verfolgt folgenden Meilensteinplan für beide Fachlose. Die detaillierten Meilensteinpläne je Fachlos sind der jeweiligen Fachlosbeschreibung zu entnehmen.

Der späteste Go-Live Termin ist: 15.01.2026.

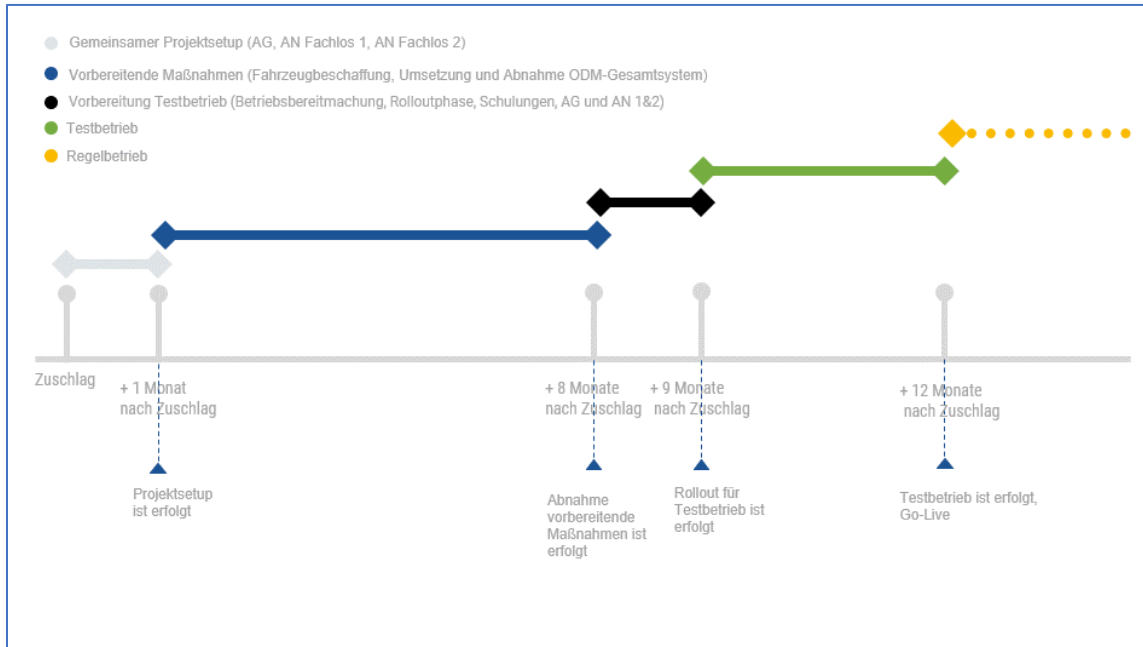


Abbildung 3: Meilensteinplan Gesamtvorhaben

### 3 Beschreibung des Verfahrens

#### 3.1 Ausschreibungsgegenstand

Ausschreibungsgegenstand ist:

- Eine ODM-Software-as-a-Service (SaaS) Lösung, einschließlich nativer Kund\*innen und Fahrer\*innen-App (keine Web-App), Dispositionsoberfläche, Schichtplanungsoberfläche, Schulungen, Support (Fachlos 1 Software).
- Der ODM-Betrieb, einschließlich Fahrzeug- und Fahrpersonal-Beschaffung, Fahrdienst, Fahrzeugbereitstellung, -wartung und -pflege, Dispositionspersonal, Kund\*innenservice Personal (Fachlos 2 Fahrbetrieb).

Der AG wird für die On Demand SaaS Lösung (im Folgenden „ODM-Software“, Fachlos 1) und die (Fahr-)Betriebsleistung (im Folgenden „ODM-Fahrbetrieb“, Fachlos 2) anhand von zwei Fachlosen eine Ausschreibung durchführen. Bieter können für beide Fachlose ein Angebot abgeben.

Die Angebote für Fachlos 1 sowie Fachlos 2 werden getrennt voneinander bewertet, so dass es auch zu einem Zuschlag in nur einem der beiden Fachlose kommen kann. Die Bieter haben die Möglichkeit, einen Rabatt für den Fall anzubieten, dass ihnen der Zuschlag für beide Lose (Fachlos 1 und Fachlos 2) erteilt wird. Der rabattierte Preis je Los wird für die Wertung berücksichtigt, wenn dieser im Hinblick auf die Wertung jedes einzelnen Loses dazu führt, dass der Bieter das wirtschaftlichste Angebot zu dem Los eingereicht hat.

#### 3.2 Leistungsabgrenzung

Im Folgenden ist die Leistungsabgrenzung je Fachlos und die Beistellung durch den AG dargestellt:

Tabelle 1: RACI-Matrix zur Abgrenzung Leistungsgegenstand (Legende siehe Anhang S.23)

Leistungsgegenstand	AN Fachlos 1	AN Fachlos 2	AG
Bereitstellung der Apps (Kund*innen- und Fahrer*innen-App)	A,R	I	
Bereitstellung der Weboberflächen (Disposition, Kund*innenservice, Reporting, Schichtplanung)	A,R	I	
Anbindung Schnittstellen (M-Login, DEFAS, Zahlungskomponente, MaaS-App)	A,R	I	C
Software-Support für Apps und Weboberflächen	A,R	I	
Rechnung, Abrechnung und Zahlung	A,R	I	C
Schulungen für AG und AN Fachlos 2	A,R	I	
Consultingleistung	A,R	I	I,C
Fahrzeuge inkl. mobiler Endgeräte		A,R	
Fahrpersonal		A,R	
Betriebshof- und Fuhrparkmanagement		A,R	C
Betriebssteuerung	I	A,R	C
Disposition	I	A,R	C
Kund*innenservice	I	A,R	C

<b>Konzession Gelegenheitsverkehr</b>		A,R	I
<b>Betriebshöfe inkl. Ladeinfrastruktur</b>			A,R
<b>Betriebskonzept</b>	I	I	A,R
<b>Marketing (inkl. Tarifausgestaltung und Vertrieb)</b>	I	I	A,R
<b>Genehmigung nach PbfG</b>	I	I	A,R
<b>Kund*innenregistrierung via M-Login</b>	I		A,R
<b>Zahlungsabwicklung via SWM Zahlungskomponente</b>	I		A,R

Für eine detailliertere Einsicht der jeweiligen Zuständigkeiten wird auf die weiteren Dokumente je Fachlos verwiesen.

Der Antrag zur Erteilung der Genehmigung nach PBefG wird derzeit durch den AG erarbeitet. Aus Nebenbestimmungen der Genehmigung können sich ggf. weitere Anforderungen für die Leistungserbringung des AN ergeben.

### 3.3 Zeitliche Rahmenbedingungen

Der AG beabsichtigt, die On Demand Software (Fachlos 1) und den Fahrbetrieb (Fachlos 2) für einen On-Demand-Service für drei (3) Jahre zu vergeben. Der AG kann den Vertrag je Fachlos einseitig einmal um zwei (2) Jahre (max. bis zum 31.12.2029) verlängern.

Die Optionen zur Vertragsverlängerung je Fachlos sind jeweils sechs Monate vor Vertragsende durch den AG auszuüben.

Der Vertrag gilt als beendet, sobald das maximale Vertragsende (31.12.2029) erreicht ist oder sobald die Maximalmenge (siehe Preisblatt) ausgeschöpft ist.

### 3.4 Ablauf des Verfahrens

Für das Bietergespräch sind 4 Stunden einzuplanen. Die Termine und Inhalte mit Agenda werden nach Sichtung der Angebote bei Infragekommen des Anbieters rechtzeitig vorher kommuniziert. Im Rahmen der Bietergespräche sollen unter anderem die zukünftigen SPOCs des AN vorgestellt werden.

Innerhalb der Bietergespräche für Fachlos 1 Software wird vom Bieter eine Produktdemonstration (anhand eines Live-Systems) erwartet, durch die sich der AG sowie dessen Aufgabenträger (LHM) ein Bild der Funktionalität und der Benutzeroberfläche der angebotenen Software machen kann.

In der Produktdemonstration hat der Bieter darzustellen und nachzuweisen, dass sein Angebot die in den Vergabeunterlagen geforderten Funktionalitäten (insbesondere Muss-Kriterien) uneingeschränkt erfüllt. Die Produktdemonstration erfolgt im Rahmen der geplanten Verhandlungstermine durch den Bieter - in Präsenz bzw. online. Die Vorbereitung und Durchführung der Produktdemonstration erfolgt in eigener Verantwortung des Bieters. Der Bieter hat zu gewährleisten, dass er in Bezug auf alle geforderten Funktionalitäten darstellt und nachweist, dass und auf welche Weise sein Angebot diese erfüllt.

Der fehlende und/oder unzureichende Nachweis einzelner und/oder aller Funktionalität führt im Rahmen der Angebotswertung zum zwingenden Ausschluss des Angebots.

Folgende Use Cases müssen dargestellt werden und die jeweiligen Screenflows dem AG zur Verfügung gestellt werden:

**Tabelle 2: Demo Use Cases für Fachlos 1 Software**

ID Demo Case	ID Anf. katalog	Titel des Use Cases	Beschreibung des Use Cases
1	99 f.	Dynamisches Pooling (Demo nur notwendig, wenn bereits vom Bieter umgesetzt)	Für einen flächendeckenden ODM-Service soll immer das optimal positionierte Fahrzeug für eine Fahrt verwendet werden. Das Matching, welches Fahrzeug am besten zur Fahrtanfrage passt, soll bis kurz vor Eintreffen des Fahrzeugs geprüft und aktualisiert werden. Das dynamische Pooling soll in der Demo gezeigt werden.
2	47 ff.	Disposition	<p>Als Disponent*in soll ich die Übersicht über den laufenden Betrieb haben und so wenig wie möglich aktiv eingreifen müssen. Daher soll gezeigt werden, wie eine Disponent*in min. 25 Fahrzeuge überwacht und was passiert, wenn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Fahrzeug ausfällt</li> <li>b) Fahrzeug meldet sich nicht</li> <li>c) Fahrer*in meldet sich nicht</li> </ul>
3	56	Dashboard zum laufenden Betrieb	Als Disponent*in soll ich die Übersicht über den laufenden Betrieb haben. Dafür notwendig ist ein Dashboard mit Daten zum laufenden Betrieb. Dieses soll anhand der Demo mit den wesentlichen Grundfunktionalitäten gezeigt werden.
4	82 ff.	Dashboard zu KPIs	Als AG muss ich eine Übersicht über die Performance des ODM-Betriebs erhalten können, um aktuelle und historische KPIs einsehen zu können. Dafür notwendig ist ein Dashboard mit Daten über den Betrieb. Anhand der Demo sollen das Dashboard und die verschiedenen KPIs gezeigt werden. Ebenso sollen weitere Funktionalitäten rund um die KPIs gezeigt werden, wie z.B. der Export der Daten.
5	103 ff., 107	Routing allgemein und insbesondere Prädiktive Relokation	<p>Das Routing der Fahrzeuge soll sich anhand der aktuell gebuchten und auch der neu hinzugebuchten Fahraufträge anpassen. Die Funktionsweise des Routings soll in der Demo gezeigt werden.</p> <p>Um im Betrieb möglichst kurze Anfahrtswege zu den Kund*innen zu generieren, sollen die Fahrzeuge gemäß der Nachfrageprognose im Bedienegebiet positioniert werden. Die prädiktive Relokation und Allokation der Fahrzeuge im Bedienegebiet soll demonstriert werden.</p>
6	6	Barrierefreiheit der Kund*innen App	Als mobilitätseingeschränkte Kund*in möchte ich die Kund*innen App und den Service ebenfalls nutzen können. Es sollen die Funktionalitäten zur barrierefreien Nutzung aufgezeigt werden. Die

			Demo soll sich an den Funktionen gemäß BITV 2.0 orientieren (BFSG ist optional).
7	15	Telefonische Buchung	Neben der App soll ebenfalls telefonisch eine ODM-Fahrt gebucht werden können. Dafür soll dargestellt werden, wie der Prozess einer telefonischen Buchung von Gesprächsannahme, über Buchung einer Fahrt bis hin zur Abrechnung abläuft.
8	1 ff.	End2End	In der Demo soll der vollständige Durchgang des Prozesses von Buchung einer ODM-Fahrt (ad-hoc und Vorausbuchung) über die Kund*innen-App, Berücksichtigung im ODM-Backend, Buchung der Fahrt, Zahlung, Abholung der Kund*in dargestellt werden.
9	125 ff.	Abrechnung	In der Demo soll die Funktionalität zur Abrechnung der ODM-Fahrten gezeigt werden.

**3.5 Kosten**

Der Bieter hat die Kosten für die einzelnen Bestandteile der Leistungen im Rahmen seines Angebots abzugeben. Für mehr Details wird ein Excel „SWM\_ODM-Software\_Preisblatt\_Fachlos\_1“ und „SWM\_ODM-Betrieb\_Preisblatt\_Fachlos\_2“ als Appendix dem Dokument hinzugefügt.

## 4 Zusammenarbeit zwischen den Bietern

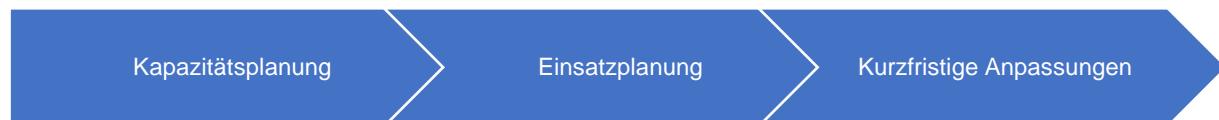
Die reibungslose Zusammenarbeit zwischen AN Fachlos 1 Software und AN Fachlos 2 Fahrbetrieb ist essenziell für den Erfolg des Services.

### 4.1 Bereitstellung Software-Zugriffe

Die ODM-Software stellt das umfassende „Betriebssystem“ für den ODM-Service dar (Kundenschnittstelle, Routing, Fahrer\*innen-App, Kapazitäts- und Schichtplanung). Entsprechend müssen alle Partner (AN Fachlos 1 Software, AN Fachlos 2, AG) einen umfassenden Zugriff für ihre jeweiligen Belange haben. Hier ist es notwendig, dass der AN Fachlos 1 sowohl dem AG als auch Dritten (AN des Fachloses 2) die uneingeschränkten Zugänge zu den Software-Komponenten gemäß den Vorgaben des Anforderungskatalogs gewährt.

### 4.2 Kapazitäts- und Einsatzplanung

Ein wesentliches Element für die Aussteuerung des ODM-Services ist die Kapazitäts- und Schichtplanung. Diese wird vom AG in drei Phasen mit unterschiedlichen Verantwortlichkeiten unterteilt. Die Phasen sind:



#### 1. Kapazitätsplanung

Mit der kontinuierlichen Kapazitätsplanung werden auf Grundlage einer prädiktiven Nachfragevorhersage (die bspw. auf den historischen Betriebsdaten basieren kann), Leerschichten für jeden Betriebstag geplant (ohne Personaleinsatzplanung). Die Kapazitätsplanung soll die aktuell vorhergesagte Nachfrage für einen Betriebstag so effizient wie möglich abdecken. Die Kapazitätsplanung ist kontinuierlich vom AN Fachlos 1 Software vorzunehmen. Die Kapazitätsplanung wird 6 Wochen vor einem Betriebstag durchgeführt. Die Kapazitätsplanung berücksichtigt insbesondere:

- die Nachfragevorhersage für den Betriebstag einschließlich von Sonderereignissen (Veranstaltungen etc.)
- die vom AG vorgegebenen KPIs
- Anzahl verfügbarer Fahrzeuge für den Betriebstag
- Anzahl der den Betriebsstandorten zugeordneten Fahrer\*innen und Fahrzeuge für den Betriebstag
- aktuelle Kostenstrukturen (Vermeidung von Sprungkosten, Zuschlägen)

Die Verantwortung für die kontinuierliche Kapazitätsplanung liegt beim AN Fachlos 1 Software. Die im Verantwortungsbereich des im AN liegenden Parameter werden spätestens 2 Monate vor Inbetriebnahme mitgeteilt. Der AG kann diese jederzeit anpassen. Anpassungen sind vom AN innerhalb von 2 Wochen bei der Planung umzusetzen.

#### 2. Einsatzplanung

Die Einsatzplanung wird 4 Wochen vor einem Betriebstag vom AN Fachlos 2 Fahrbetrieb auf Grundlage der Kapazitätsplanung durchgeführt. Dabei wird das Personal des AN Fachlos 2 Fahrbetrieb in die Schichthüllen im Hinblick bspw. auf Arbeitsrecht, persönlichen Präferenzen und vertraglichen Regelungen eingeplant.

#### 3. Kurzfristige Anpassungen



Kurzfristige Anpassungen an den Planungen (z.B. aufgrund von kurzfristigen Ausfällen, Krankheit oder anderen unerwarteten Ereignissen) können – nach Fertigstellung der Einsatzplanung und vor dem Betriebstag – vom AG im zumutbaren Umfang angeordnet werden. Sofern unvorhergesehene Ereignisse kurzfristig auftreten (z.B. großräumige Polizeieinsätze, außergewöhnliche Wetterbedingungen) muss der AN Fachlos 2 Fahrbetrieb etwaige Abweichungen zur Einsatzplanung frühestmöglich mit dem AG abstimmen.

### 4.3 Regelmäßige Meetings

Zur Abstimmung der Zusammenarbeit werden Meetings zwischen AG, AN Fachlos 1 und AN Fachlos 2 durchgeführt. Die Meetings dienen dazu den ODM-Service auszusteuern und sich gegenseitig Rückmeldungen für Optimierungspotential oder Optimierungshindernisse zu geben. Die Termine finden min. einmal pro Monat statt. Außer der Reihe können bei Bedarf vom AG weitere Meetings einberufen werden.

### 4.4 Störungen

Die genauen Abläufe bei Störungen, insbesondere Großstörungen, werden zwischen den Partnern vor Inbetriebnahme abgestimmt. Grundsätzlich sollten alle kleineren Ausfälle, Störungen, Abweichungen, Fahrzeug- und Fahrerausfällen, Sperren von virtuellen Haltestellen, etc. vom AN Fachlos 2 Fahrbetrieb direkt mit der ODM-Software oder durch automatische Prozesse der ODM-Software (Re-Routing, Fahrgastinfo etc.) gelöst werden.

## 5 Glossar

Begriff	Erklärung
<b>Abholort</b>	Ein Abholort ist eine bestehende Haltestelle des ÖPNV oder auch eine virtuelle Haltestelle.
<b>Absetzort</b>	Ein Absetzort ist eine bestehende Haltestelle des ÖPNV oder auch eine virtuelle Haltestelle.
<b>AG</b>	Auftraggeber, Stadtwerke München GmbH
<b>AN</b>	Auftragnehmer
<b>Antrag/Anfrage</b>	In mündlicher oder schriftlicher Form (analog und digital) vorgetragenes Anliegen eines Kunden.
<b>Bediengebiet</b>	Das Gebiet in dem ein Einsatzszenario angeboten wird.
<b>Bedienquote</b>	Die Bedienquote ist definiert als das Verhältnis von erfüllten Fahrtwünschen zu getätigten Fahrtwünschen.
<b>Bedienzeit</b>	Der Zeitraum in dem Kund*innen eine Fahrt buchen und antreten können.
<b>Benutzerkennung</b>	Eine Benutzerkennung ist eine vom „Benutzer“ oder „User“, also dem Kunden, ausgewählte Kennung, um in Verbindung mit einem Passwort Zugang zu einem abgeschlossenen Bereich (bspw. M-Login) oder in ein abgeschlossenes System zu verschaffen. Diese Kennung identifiziert einen Benutzer (meist eine natürliche Person) eindeutig in diesem System oder dem Bereich.

<b>Besetzungszahl</b>	Durchschnittliche Anzahl der Fahrgäste im Fahrzeug je Produktivkilometer (Besetzungsfahrt)
<b>Fahrbetriebsdienstleister</b>	Dienstleister, der den Fahrbetrieb des ODM erbringt.
<b>Betriebsleiter*in BOKraft</b>	Diese Rolle beschreibt Mitarbeiter*innen, die für die tägliche Organisation des On-Demand-Fahrbetriebs zuständig sind. Der/die Betriebsleiter*in ist Hauptansprechpartner für Disponent*innen.
<b>Betriebszeit</b>	Bedienzeit und Rüstzeit der Fahrer*innen.
<b>Buchungen pro Stunde</b>	Fahrtbuchungen die während einer Stunde laufenden Betriebs in allen eingesetzten Fahrzeugen von Kunden*innen werden.
<b>CCS</b>	Combined Charging System. Mit dem standardisierten CCS-Steckersystem lassen sich sowohl Gleichstrom- als auch Wechselstromladeverfahren realisieren. Die europäische Version von CCS basiert auf der Typ-2-Fahrzeugkupplung, die mit zwei zusätzlichen Gleichstrom-Steckerpolen erweitert worden ist und als „Combo 2“ bezeichnet wird. Mit CCS-Ladedosen (auch Fahrzeug-Inlet genannt) ausgerüstete Fahrzeuge lassen sich sowohl über Typ-2- wie mit Combo-2-Fahrzeugkupplungen aufladen.
<b>CI</b>	Corporate Identity
<b>CRM</b>	Customer-Relationship-Management (Kundenbindungsmanagement): Aktive Gestaltung der Kundenbeziehungen mit dem Ziel der Nutzungsintensivierung, der Bindungsverlängerung und der Hebung von Erlöspotenzialen
<b>DEFAS</b>	DEFAS (Durchgängiges Elektronisches Fahrgastinformations- und Anschlusssicherungs-System) ist ein Online-Reiseinformationssystem für den Öffentlichen Personennah- und Regionalverkehr in Bayern
<b>DIN 75078, Teil 1+2</b>	Norm für Kraftfahrzeuge zur Beförderung mobilitätsbehinderter Personen
<b>EG-Fahrzeugklasse M1</b>	Fahrzeuge zur Personenbeförderung mit höchstens acht Sitzplätzen außer dem Fahrersitz (umgangssprachlich Automobile und Wohnmobile).
<b>Erstattung</b>	Eine Erstattung wird dem Kunden vom Kundenservice gutgeschrieben, wenn er einen bereits abgerechneten Mobilitätsservice nachweislich nicht oder nur eingeschränkt nutzen konnte. Der erstattete Betrag wird dem Kundenkonto gutgeschrieben und im Rahmen der Rechnungserstellung mit offenen Forderungen aus Käufen verrechnet oder ausgezahlt.
<b>Fahrgäste / Buchung</b>	KPI: Durchschnittswert, der angibt, wie viele Fahrgäste je Buchung befördert werden. Berechnung: Gesamtzahl der Fahrgäste / Gesamtzahl der Buchungen in Zeitschritten
<b>Fahrschein</b>	Alternativer Begriff für Ticket oder für Print-Ticket.
<b>Fahrstrecke / Buchung</b>	KPI: Durchschnittswert, der angibt, welche Fahrstrecke je Buchung zurückgelegt wird. Berechnung: gesamte Fahrtenstrecken / Gesamtzahl der Buchungen

<b>Flächenbetrieb</b>	Die Fahrzeuge verkehren in einem festgelegten Bedienegebiet bedarfsabhängig.
<b>Flottengröße</b>	Anzahl der eingesetzten Fahrzeuge für das ausgewählte Bedienegebiet während des laufenden Betriebes
<b>ForgeRock</b>	Access-Management-Software, welche bei den SWM für SingleSignOn eingesetzt wird.
<b>Genehmigung (nach PBefG)</b>	Genehmigung nach Personenbeförderungsgesetz
<b>Geschäftspartner</b>	SAP-Objekt; s. Endkunden, Großkunde; in SAP auch verwendet für Kooperationspartner.
<b>Gläubiger</b>	Die SWM ist Gläubiger im Sinne des SEPA-Mandates für alle Forderungen gegenüber Endkunden, die aus Serviceleistungen resultieren, für die die SWM den Forderungseinzug betreibt (eigene Services, z.B. HandyTicket, oder auch Services im Auftrag von Fremden, z.B. HandyParken im Auftrag der SWM).
<b>GOB</b>	Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung
<b>Keyless Entry</b>	Schlüsselloses Öffnen des Fahrzeuges.
<b>Keyless Go</b>	Schlüsselloses Starten des Fahrzeuges.
<b>Kindersitz (Klasse II)</b>	Ein Kindersitz der Klasse II ist ein Autokindersitz, der für Kinder mit einem Gewicht von 15 bis 25 kg geeignet ist. Kindersitze der Klasse II haben in der Regel einen eigenen Gurt oder ein Gurtsystem, um das Kind im Sitz zu sichern und bieten zusätzliche Polsterung und Seitenwangen für verbesserten Schutz bei einem Unfall.
<b>Komfortaufschlag</b>	Aufpreis um unmittelbar (höchstens 150 m) vom Zielort entfernt, einen Ausstieg des Kunden zu ermöglichen
<b>Kooperationspartner</b>	Firma/Institution, mit der die SWM zusammenarbeitet um bestimmte Produkte anbieten und vertreiben zu können.
<b>Korridor-Richtungsband</b>	<p>Fahrt von einer festgelegten (virtuellen) Start-Haltestelle (Ankerpunkt), dem eine feste Abfahrtszeit zugeordnet wird, zu einer (virtuellen) Ziel-Haltestelle (Ankerpunkt), dem eine feste Ankunftszeit zugeordnet wird.</p> <p>Die (virtuellen) Haltestellen in einem festgelegten Sektor zwischen Start- und Zielhaltestelle werden flexibel bedient.</p> <p>Fahrzeuge, die dem Richtungsband zugeordnet sind, müssen zur festgelegten Abfahrtszeit an der Start-Haltestelle (Ankerpunkt) halten.</p> <p>Fahrzeuge, die dem Richtungsband zugeordnet sind, müssen zur festgelegten Ankunftszeit an der Ziel-Haltestelle (Ankerpunkt) halten.</p> <p>Die Fahrzeuge nehmen an der Start-Haltestelle zunächst Fahrtwünsche zu virtuellen Haltestellen innerhalb des räumlich definierten Sektors an und bedienen diese vorrangig.</p>
<b>KPI</b>	Key Performance Indicator
<b>Kund*in</b>	Oberbegriff für Privatkunden und Geschäftskunden.
<b>Kund*innencenter</b>	Im Kund*innencenter bearbeiten Sachbearbeiter Kund*innenanliegen aller Art (Bestellungen, Beschwerden etc.).

<b>Kund*innenkonto</b>	Konto, auf dem offene Forderungen oder Guthaben bezogen auf einen Providervertrag des Kunden hinterlegt werden.
<b>Kundenkontaktpunkt</b>	App (Handy), Ticketautomaten, Kundenportal, Brief, E-Mail, Telefon, Kundencenter, Verkaufsstellen, Fax, Fahrerverkauf, Kontrolle
<b>Last-Mile</b>	Transportstrecke von einer ÖPNV-Haltestelle bis zur nächstgelegenen virtuellen Haltestelle
<b>Leerkilometer</b>	Gefahrene Kilometer ohne Fahrgast
<b>LHM</b>	Landeshauptstadt München
<b>Linienbetrieb</b>	Fahrt von festgelegter ÖV-Haltestelle zu weiteren festgelegten ÖV-Haltestellen in einem Linienband
<b>Lösungszeit</b>	Die Lösungszeit ist die Zeit von der Eröffnung eines Störungstickets bis zu dem Zeitpunkt, an dem die meldende Person einen Lösungsvorschlag (mindestens einen Workaround) mitgeteilt bekommt.
<b>MaaS</b>	Mobility as a Service (siehe Bündelprodukte, wie z.B. ÖPNV-Tarifprodukte mit anderen Mobilitätsleistungen)
<b>Mahnung</b>	Privat- und auch Geschäftskunden werden gemahnt, wenn die Forderung nicht zum Fälligkeitsdatum beglichen wurde.
<b>Mandanten</b>	Unter einem Mandanten ist ein Fahrbetriebsdienstleister zu verstehen, welcher sowohl den Fahrbetrieb als auch für ein Bedienegebiet die Disposition übernimmt.
<b>Maximale Umwegezeit</b>	Zeitspanne, die maximal bei einer Fahrt als Umweg berechnet wird.
<b>Maximale Wartezeit</b>	Zeit die ein Kunde von einer Buchung bis zur Abholung maximal/absolut wartet
<b>MetaRouter</b>	Der Meta-Router realisiert ein Meta-Routing Konzept für die intermodale bzw. multimodale Fahrauskunft unter Beachtung von Sharing-Mobilitätsdienstleistern mit Bepreisung.
<b>M-Login</b>	Der M-Login – Dokument „SWM_ODM_Partnerdokumentation_M-Login“ – stellt den Kunden der SWM konzernweit eine digitale Identität bereit. Alle Services der SWM, die einen Login erfordern – das schließt auch alle elektronischen Services des Ressorts Mobilität ein – nutzen diesen Service.
<b>M-Login-Service</b>	Service (bspw. MVG Rad), der den M-Login als SSO benutzt.
<b>MVG</b>	Münchner Verkehrsgesellschaft mbH
<b>MVGO</b>	MVG App zur Bündelung der Mobilitätsangebote in München (U-Bahn, Bus, Tram, S-Bahn, MVG Rad, E-Scooter, E-Moped) inkl. Buchung und Zahlungsmöglichkeit. Siehe auch <a href="https://www.mvg.de/services/mobile-services/mvgo.html">https://www.mvg.de/services/mobile-services/mvgo.html</a>
<b>MVV</b>	Münchner Verkehrs- und Tarifverbund
<b>Nachtverkehr</b>	Betrieb des öffentlichen Personennahverkehrs in den Nachtstunden. Als Nachtstunden gelten die Stunden von 22.00 Uhr bis 06.00 Uhr des Folgetages.

<b>No-Go-Areas</b>	Zone, in welche die Fahrzeuge nicht hineinfahren dürfen (Parkanlagen, Baustellen, Fußgängerzonen etc.).
<b>Nutzungsdaten</b>	Der Begriff wird verwendet für die von externen Systemen (Hintergrundsystemen von via App angebotenen Mobilitätsservices) ans VHGS übermittelten Rohdaten zur Servicenutzung durch den Kunden, die im VHGS im Rahmen der Preisberechnung (Nutzungsdaten + Preismodell) zur Abrechnung gegenüber dem Kunden führen.
<b>ODM</b>	On Demand Mobilität
<b>ODM-Flächenbetrieb</b>	Fahrt von einer virtuellen Haltestelle zu einer virtuellen Haltestelle mit variabler Route.
<b>ÖPNV</b>	Öffentlicher Personennahverkehr
<b>ÖPNV-Haltestellen</b>	Mit ÖPNV-Haltestellen sind im Kontext dieser Ausschreibung bestehende physische Haltestellen gemeint.
<b>ÖPNV-Knotenpunkt</b>	ÖPNV-Haltestelle mit mehreren Umsteigemöglichkeiten U-Bahn / Tram / S-Bahn
<b>ÖPNV-Tarif</b>	Tarifsystem des öffentlichen Personennahverkehrs
<b>Opt-In / Opt-Out</b>	Verfahren zur Zustimmung des Kunden für die Nutzung von Daten
<b>Poolingrate</b>	Anteil der Fahrten, bei denen zwei oder mehr Fahrthanfragen durch den Algorithmus kombiniert werden. Ein Pooling kann zu einem Umweg für einen Kunden führen. Buchungen, bei denen im Fahrtverlauf zumindest eine Teilstrecke mit anderen Buchungen kombiniert wird.
<b>Produktive Fahrstunde</b>	Zeit, in welcher ein Fahrzeug inkl. Fahrpersonal im produktiven Betrieb (in den Servicezeiten) Fahraufträge bedient.
<b>PT</b>	Personentage
<b>Rechnung</b>	Rechnungen werden ausgestellt für Privatkunden, Firmenkunden (beim Jobticket), Großkunden und Ticketpartner (Vertriebsstellen).
<b>Registrierung</b>	Erfassung von Kundendaten durch einen Kundenvertragspartner, je nach Auswertungszweck und Zustimmung des Kunden haben die erfassten Daten unterschiedlichen Umfang
<b>Ridehailing</b>	Einzeltransport von Haus zu Haus durch Anmietung des gesamten Fahrzeugs
<b>Ridepooling</b>	Bündelung von Fahrthanfragen durch Vergabe von Sitzplätzen in einem Fahrzeug
<b>Rollstuhlgerechtes Fahrzeug</b>	Fahrzeuge zur Mitführung von rollstuhlgebundenen Personen.
<b>Rüstzeit</b>	Zeitraum in welcher die Fahrer*in sich für den laufenden Betrieb vorbereitet (Hardware, Software etc.)
<b>Sektor-Richtungsband</b>	Fahrt von einer festgelegten (virtuellen) Start-Haltestelle (Ankerpunkt), dem eine feste Abfahrtszeit zugeordnet wird, zu einer Reihe von (virtuellen) Haltestellen innerhalb eines festgelegten Sektors.

	Fahrzeuge, die dem Sektor-Richtungsband zugeordnet sind, müssen zur festgelegten Abfahrtszeit an der festgelegten Haltestelle (Ankerpunkt) halten. Die Fahrzeuge nehmen an der Start-Haltestelle zunächst Fahrtwünsche zu virtuellen Haltestellen innerhalb des räumlich definierten Sektors an und bedienen diese vorrangig.
<b>Sicherheitskonzept</b>	Feststellung der Sicherheitsstandards
<b>Sitzerhöhung (Klasse III)</b>	Ein Kindersitz der Klasse III ist ein Autokindersitz, der für Kinder mit einem Gewicht von 22 bis 36 kg geeignet ist. Kindersitze der Klasse III haben in der Regel keine eigenen Gurtsysteme, sondern nutzen den regulären Sicherheitsgurt des Fahrzeugs, um das Kind im Sitz zu sichern.
<b>SLA</b>	Service Level Agreement
<b>SoC</b>	Der State of Charge (SoC) ist ein Kennwert für den Ladezustand eines Akkus. Er beschreibt die noch verfügbare Kapazität einer Batterie im Verhältnis zum Nominalwert und wird in Prozent angegeben. 40 % bedeuten demnach, dass der Akku noch eine Restladung von 40 % bezogen auf die Vollladung von 100 % hat.
<b>Softwaredienstleister</b>	Dienstleister, welcher die On Demand Software zur Verfügung stellt.
<b>SSO</b>	Single Sign on, erlaubt system- und komponentenübergreifend die Verwendung von einheitlichen Zugangsdaten
<b>Storno/Stornierung</b>	Ein Storno ist das Rückgängigmachen einer Nutzung (solange die Nutzung nicht abgeschlossen ist (erfolgt immer in einer SSK), Serviceanfrage (z.B. Kündigung) oder das Rückgängigmachen einer Buchung (z.B. Verkaufsbuchung). Letzteres ist nur möglich, wenn für die Nutzung noch keine Rechnungsstellung erfolgt ist. S. auch Erstattung.
<b>SPOC</b>	Single Point of Contact
<b>SWM</b>	Stadtwerke München GmbH
<b>Tagverkehr</b>	Verfügbares ÖPNV-Angebot in den Tagstunden: Als Tagstunden gelten die Stunden von 06.00 Uhr bis 22.00 Uhr.
<b>Tangentialverkehr</b>	Verkehre, die zwischen zwei oder mehrere Radiallinien stattfinden sind Tangentialverbindungen.
<b>Tarif</b>	Tarif wird bei der SWM nur in Bezug auf die ÖPNV-Preismodelle verwendet. Bei Mobilitätsservices (nicht-ÖPNV) wird stattdessen von Preismodellen gesprochen. Strukturell unterscheiden sich diese nicht.
<b>Ticket</b>	Oberbegriff für Fahrtberechtigungen in gedruckter (auf Sicherheitspapier) oder elektronischer Form (als HandyTicket auf dem Smartphone; als PrintTicket auf Papier; als Elektronischer Fahrschein auf Chipkarte).
<b>VDV</b>	Verband deutscher Verkehrsunternehmen
<b>Vertragspartner</b>	Businesspartner für Partnerprodukte

<b>Virtuelle Haltepunkte</b>	Im Gegensatz zu bestehenden physische Haltestellen sind virtuelle Haltestellen reine Geopositionen.
<b>White Label App</b>	Eine White-Label-App ist eine Anwendung, die von einem Unternehmen entwickelt wird, um sie später unter dem Branding eines anderen Unternehmens zu vermarkten. Die App wird an das Erscheinungsbild und die Markenidentität des Lizenznehmers angepasst.
<b>WLTP</b>	Worldwide Harmonised Light-Duty Vehicles Test Procedure. Das bedeutet so viel wie „weltweit harmonisiertes Testverfahren für leichtgewichtige Nutzfahrzeuge“ und beschreibt ein neues Prüfverfahren, das den Verbrauch eines Fahrzeugs bestimmt.
<b>Zahlung</b>	Es gibt selbst initiierte Zahlungen und fremdinitiierte Zahlungen.
<b>Zahlungsart</b>	Die Zahlungsart (auch als "Zahlungsverkehrsart" oder "Bezahlungsmethode" bezeichnet) ist die Art des Zahlungsmittels, z.B. SEPA-Lastschrift, Kreditkarte (bzw. genauer KK-Visa, KK-MasterCard, KK-AMEX), PayPal, Apple Pay, Google Pay.
<b>Zahlungskomponente</b>	Die SWM verfügen über eine Zahlungskomponente, die konzernweit elektronische Zahlungen abwickelt. Diese Komponente ist für alle Abrechnungen außer Abo anzubinden (die Abo-Abrechnung muss über Serrala erfolgen). Aktuell sind über die Zahlungskomponente SEPA Lastschriften und Kreditkartenzahlungen abgebildet, weitere Zahlarten sind in Vorbereitung.
<b>Zahlungsmittel</b>	Konkrete Ausprägung einer Zahlungsart, z.B. Lastschrift, Kartenzahlung.
<b>Zubringerverkehr</b>	Mobilität, die den Kunden zur nächsten ÖPNV-Haltestelle für eine Weiterfahrt transportiert.

## 6 Anhang

**Tabelle 3: RACI-Matrix Erläuterung**

<b>Responsible (zuständig)</b>	<b>Wer ist dafür <i>zuständig</i>, die eigentliche Arbeit der Projektaufgabe auszuführen?</b>
<b>Accountable (rechenschaftspflichtig)</b>	Wer ist der Entscheidungsträger und für den Erfolg der Aufgabe <i>rechenschaftspflichtig</i> ? Diese Person ist in der Regel der Projektmanager.
<b>Consulted (konsultiert)</b>	Wer muss für Details und weitere Informationen zu Anforderungen <i>konsultiert</i> werden? Dies sind üblicherweise die Personen oder Teams mit Expertenwissen in dem entsprechenden Bereich.
<b>Informed (zu informieren)</b>	Wer muss bei wichtigen Entwicklungen <i>informiert</i> werden? Dies ist üblicherweise die Führungsetage.