

# Leistungsbeschreibung für den Technischen Betreiber der Radstation Esslingen

für die Stadt Esslingen am Neckar



## Leistungsbeschreibung für den Technischen Betreiber der Radstation Esslingen

Für die Stadt Esslingen

### **team red Deutschland GmbH**

Almstadtstraße 7  
10119 Berlin

Tel. + 49 (0) 30 138 986 35

Fax + 49 (0) 30 138 986 36

[info@team-red.net](mailto:info@team-red.net)

[www.team-red.net](http://www.team-red.net)

**Projektleiter** Thomas Möller

**Mitwirkende** Axel Quanz

Berlin, 03.05.2023

---

BILDNACHWEIS | Titelbild: Philipp Böhme

---

## Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Vorhabenbeschreibung</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>Ausstattung der Radstation</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>Aufgabenverteilung</b>	<b>7</b>
	3.1. Stadt Esslingen am Neckar (Initiator und Träger)	8
	3.2. Technischer Betreiber der Radstation	8
	3.3. Servicepartner	8
<b>4.</b>	<b>Zusammenfassung der Aufgaben des Technischen Betreibers</b>	<b>10</b>
	4.1 Zugangsgesichertes Fahrradparken	10
	4.2 Facility Management	11
	4.3 Zusammenarbeit mit dem Servicepartner	11
	4.4 Kundenauftragsabwicklung, Kundenprozesse und Einnahmen	11
	4.5 Marketing und Management	12
<b>5.</b>	<b>Vertragliche Vereinbarung und Vergütung des Technischen Betreibers</b>	<b>13</b>

## 1. Vorhabenbeschreibung

Die Stadt Esslingen am Neckar möchte eine fahrradfreundliche Kommune werden. Der Radverkehrsanteil soll auf 15 % verdoppelt werden. In diesem Zusammenhang plant die Stadt die Einrichtung einer Radstation im neu entstehenden Dienstleistungs- und Wohngebäude am Bahnhofplatz als Teil einer Mobilitätsstation am Bahnhof. Einen räumlichen Überblick über die Lage der Radstation und der weiteren Elemente der Mobilitätsstation bietet Abbildung 1. Die Radstation soll zum 30.06.2023 den Betrieb aufnehmen.

Die Radstation am Bahnhof zielt vor allem auf die Nutzung durch Pendler:innen ab, die mit hochwertigen Fahrrädern und Pedelecs zum Bahnhof fahren und dort in die Bahn steigen. Auch Einpendler:innen, die für ihren Weg vom Bahnhof zum Arbeitsplatz das Fahrrad nutzen, sind potenzielle Kund:innen der Radstation. Die Radstation soll Sicherheit und Komfort für die Nutzer:innen bieten und für Dauerkund:innen täglich rund um die Uhr zugänglich sein (24/7).

Die Radstation soll eine bewachte Fahrrad- und Pedelecabstellanlage, eine Fahrradwerkstatt und eine Fahrradverleihstation beinhalten. Ein Service zur Entgegennahme und Rückgabe der Fahrräder (Garderobenprinzip) ist nicht geplant.

Für einen erfolgreichen Betrieb der Radstation wurde ein Betreiberkonzept erarbeitet. Dieses umfasst neben dem künftigen Dienstleistungsangebot der Radstation auch ein Konzept für die Bewirtschaftung der Immobilie und für die Sicherstellung der qualitativ hochwertigen, wirtschaftlichen und zuverlässigen Erbringung der vorgesehenen Dienstleistungen.

Die Immobilie soll nach Fertigstellung durch einen Technischen Betreiber bewirtschaftet und unterhalten werden.

Für den Betrieb der neuen Radstation wird ein Technischer Betreiber gesucht, der insbesondere das zugangsgesicherte Fahrradparken organisiert und mit einem Servicepartner zusammenarbeitet, der fahrradspezifische Dienstleistungen in hoher Qualität erbringt und damit einen wesentlichen Beitrag zum Erfolg der Radstation und für die Radverkehrsförderung in der Stadt Esslingen am Neckar erbringt.

Diese Leistungsbeschreibung beschreibt detailliert die gewünschten Dienstleistungen eines Technischen Betreibers und liefert die für die Planung der Bieter erforderlichen Nebeninformationen.

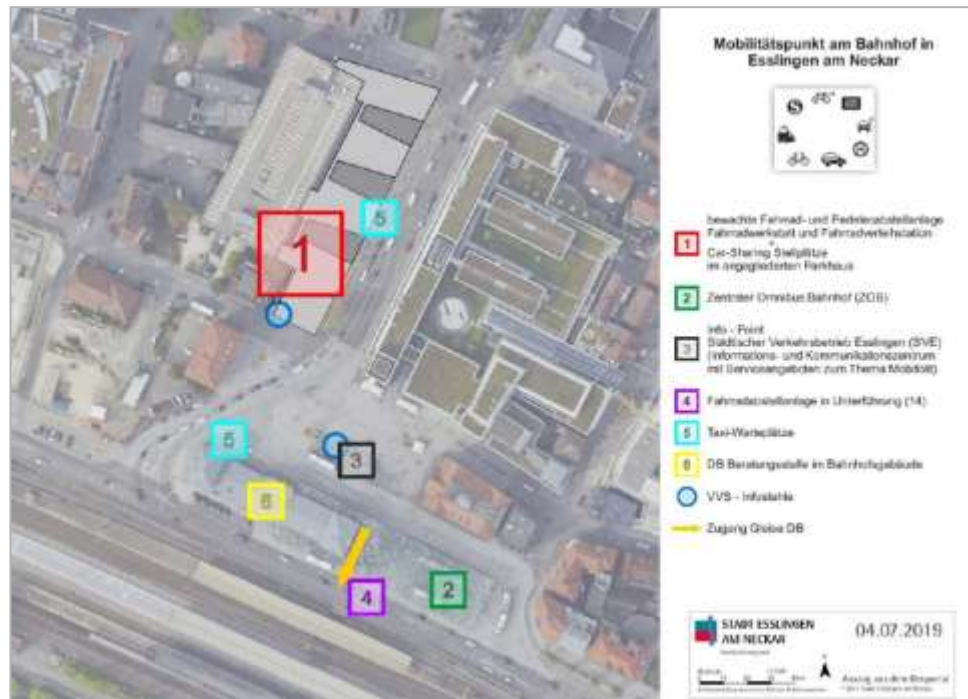


Abbildung 1: Übersicht der geplanten Mobilitätsstation am Bhf. Esslingen mit Radstation (Nr. 1)  
(Quelle: Stadt Esslingen am Neckar / Stadtplanungsamt 2019)

## 2. Ausstattung der Radstation

Die Radstation soll im neu entstehenden Dienstleistungs- und Wohngebäude am Bahnhofplatz im ersten Obergeschoss errichtet werden. Sie soll eine bewachte Fahrrad- und Pedelecabstellanlage mit 24/7-Zugang für Dauerkund:innen, eine Fahrradwerkstatt und eine Fahrradverleihstation beinhalten. Insgesamt stehen 900 Quadratmeter Grundfläche zur Verfügung mit einer geplanten Kapazität für etwa 350 Fahrradstellplätze. Für den Service ist ein beheizbarer Bereich mit folgenden Flächen vorgesehen:

- Info / Empfang: 14,59 m<sup>2</sup>
- Werkstatt: 21,68 m<sup>2</sup>
- Personalraum: 12,03 m<sup>2</sup>
- Personal WC: 3,22 m<sup>2</sup>

Der Zugang erfolgt von außen, von der südlich gelegenen Fleischmannstraße bzw. dem Bahnhofplatz, über eine Rampe mit zehn bzw. zwölf Prozent Steigung und über Aufzüge (Eingang Berliner Straße).

Der Grundriss mit der Aufteilung nach Nutzflächen liegt bereits vor und kann nur noch in Details angepasst werden. Die Pläne für die geplante Radstation sind im Überblick den folgenden Abbildungen zu entnehmen und diesem Dokument angehängt.

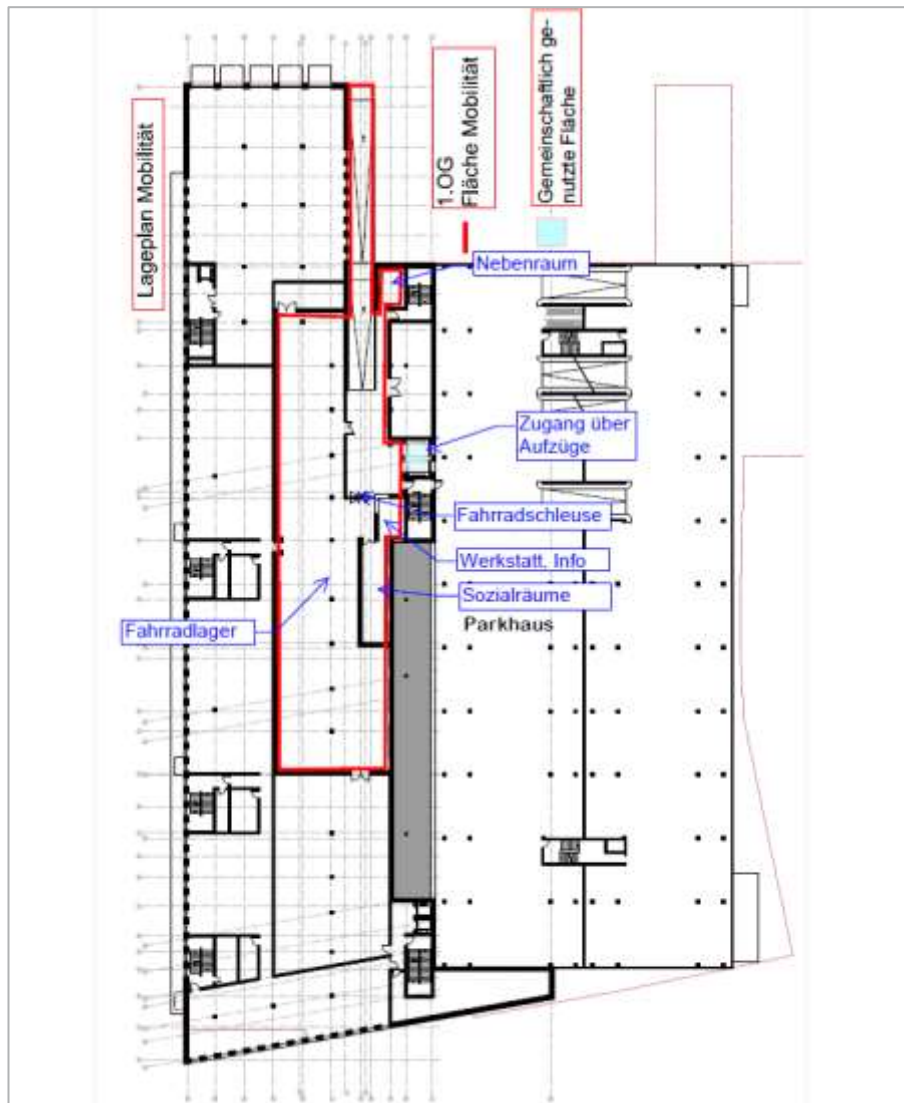


Abbildung 2: Grundriss mit Radstation im 1. OG (rot umgrenzter Bereich)  
 (Quelle: Stadt Esslingen am Neckar / Stadtplanungsamt)

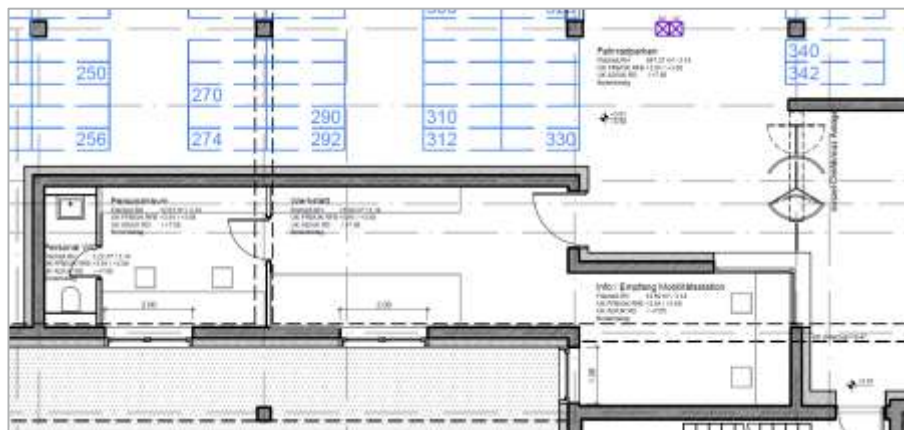
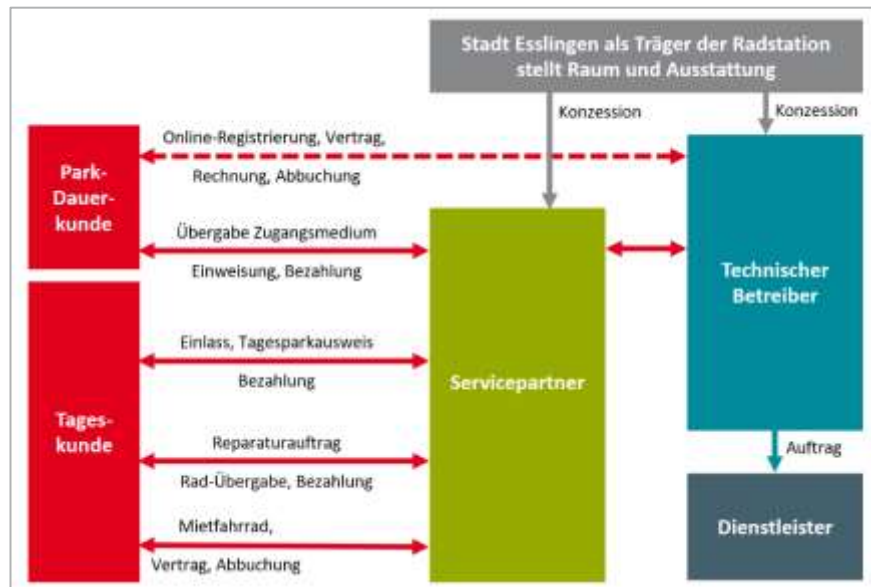


Abbildung 3: Grundrissausschnitt mit Service- und Werkstattbereich der Radstation  
 (Quelle: Stadt Esslingen am Neckar / Stadtplanungsamt)

### 3. Aufgabenverteilung

Der Erfolg des Betriebs der Radstation wird auf der partnerschaftlichen Zusammenarbeit zwischen der Stadt Esslingen am Neckar, dem Technischen Betreiber der Radstation (Fahrradparken) und einem Servicepartner (Werkstatt) beruhen.

Es ist vorgesehen, die Aufgabenverteilung entsprechend der unterschiedlichen Rollen von **Initiator, Auftraggeber und Auftragnehmer** zu definieren und zu vereinbaren. Einen Überblick über die vorgesehene Aufgabenverteilung zwischen Technischem Betreiber und Servicepartner liefert die folgende Abbildung. Die Stadt Esslingen unterstützt die beiden Akteure mit dem Bereitstellen der erforderlichen politischen und planerischen Rahmenbedingungen.



Für die Aufgabenverteilung der unterschiedlichen Akteure sind im Grundsatz die folgenden Eckpunkte der vorgesehen.

### 3.1. Stadt Esslingen am Neckar (Initiator und Träger)

Rolle: Initiator und Träger des Projekts und Auftraggeber.

Grundsätzlich stellt die Stadt Esslingen am Neckar die politischen und planerischen Rahmenbedingungen bereit, die für die weitere, positive Entwicklung der Verkehrsträger des Umweltverbundes und damit auch für die weitere Forcierung des Radverkehrs in Esslingen erforderlich sind.

Die Stadt Esslingen stellt dem Technischen Betreiber die Räumlichkeiten der Radstation, die langfristig von der LBBW gepachtet sind, mietfrei zur Verfügung. Sie stellt außerdem die Ausstattung der Radstation (Fahrradabstellanlagen, Beleuchtung, Zugangssicherung, Werkstatt) im gebrauchsfertigen Zustand zur Verfügung.

Für den Betrieb der Radstation zahlt die Stadt Esslingen dem technischen Betreiber jährlich einen Betriebskostenzuschuss in Höhe von 50 € pro Stellplatz, der Kund:innen kostenlos zur Verfügung gestellt wird.

### 3.2. Technischer Betreiber der Radstation

Rolle: Betreiber des zugangsgesicherten Fahrradparkhauses.

Der technische Betreiber bewirtschaftet die Räumlichkeiten zum Fahrradparken, übernimmt das Kundenmanagement für das Fahrradparken und kooperiert mit dem Servicepartner. Hieraus resultieren die folgenden Aufgaben:

- Verwaltung, Betrieb und Instandhaltung der Radstation / Bereich Fahrradparken mit den technischen Einrichtungen und Ausrüstungen (Zugangssicherung, Videoüberwachung, Beleuchtung, Fahrradabstellanlagen, Schließfächer, Ladepunkte)
- Zusammenarbeit mit dem Servicepartner als Vorort-Partner
- Preisgestaltung der Angebote für das zugangsgesicherte Fahrradparken
- Abwicklung von Kundenaufträgen für das zugangsgesicherte Fahrradparken
- Vermarktung der Dienstleistungen des Fahrradparkens und der weiteren Serviceeinrichtungen

### 3.3. Servicepartner

Rolle: Betreiber der in der Radstation integrierten Werkstatt und aller Dienstleistungsangebote mit Ausnahme des zugangsgesicherten Fahrradparkens.

Vertragspartner der Kundinnen und Kunden in Bezug auf die angebotenen Dienstleistungen, exklusiv des zugangsgesicherten Fahrradparkens. Der Servicepartner soll den Technischen Betreiber bei der Instandhaltung der Radstation, der Beratung von Kund:innen und bei der Vermarktung aller Dienstleistungen der Radstation unterstützen. Hieraus resultieren die folgenden Aufgaben:

- Betrieb einer Fahrradwerkstatt mit Zubehörverkauf in den Räumen der Radstation



- Sicherstellen der personellen Besetzung der Radstation in den definierten Öffnungszeiten
- Beratung der Kundinnen und Kunden über die Nutzung des Fahrradparkens und über das Dienstleistungsangebot
- Vermietung von Leihfahrrädern und Pedelecs
- Durchführen von regelmäßigen Kontrollen in Bezug auf die Funktionsfähigkeit und Sauberkeit des gesamten Objekts und Meldung von besonderen Vorkommnissen an den Auftraggeber.

## 4. Zusammenfassung der Aufgaben des Technischen Betreibers

Der Technische Betreiber soll den Bereich des Fahrradparkens so bewirtschaften, dass möglichst viele Pendler:innen, die mit dem Fahrrad oder Pedelec zum Bahnhof fahren, dies dort sicher abstellen können. Durch ein attraktives Angebot und eine marktgerechte Preisgestaltung soll erreicht werden, dass stets eine geringe Anzahl von Plätzen frei ist, die Auslastung (Belegungsmaximum im Tages-/Wochenverlauf) auf Dauer (nach spätestens drei Jahren) aber über 90 % liegt.

Die im folgenden aufgeführten Leistungsanforderungen an den Technischen Betreiber beinhalten nur Leistungen, die nicht durch den Träger oder durch dem Servicepartner erbracht werden sollen. Die Leistungsanforderungen an den Servicepartner wurden in einer separaten Leistungsbeschreibung definiert. Die Vergabe dieser Leistungen erfolgt durch die Stadt Esslingen als Träger im Rahmen der Regelungen des Vergaberechts.

### 4.1 Zugangsgesichertes Fahrradparken

Das Fahrradparkhaus (Fahrradabstellanlagen) muss rund um die Uhr (24/7), über das gesamte Jahr für alle Dauerkund:innen mit gültigem elektronischem Zugangsmedium zum Zwecke des Abstellens oder Abholens des eigenen Fahrrades zugänglich sein.

Die Zugangssicherung zum Fahrradparken erfolgt durch ein elektronisches Zugangssystem, das durch den Träger an den Technischen Betreiber im Rahmen der Bau- und Ausstattungsmaßnahmen übergeben wird. Als Zugangsmedium dient die vom Träger bzw. dessen Fördermittelgeber (Region Stuttgart) vorgegebene Polygo-Card.

In welcher Weise die Polygo-Card für die Kund:innen bereitgestellt und freigeschaltet werden kann, bestimmt der Technische Betreiber in Zusammenarbeit mit dem Betreiber der Polygo-Card. Es soll eine Lösung gefunden werden, die einen Vertragsabschluss und Freischaltung einer Polygo-Card innerhalb von 24h ermöglicht, möglichst online und ohne zeitliche Verzögerung.

Der Technische Betreiber stellt sicher, dass die Systeme zur Zugangssicherung zuverlässig in Funktion sind. Der Technische Betreiber stellt in Zusammenarbeit mit dem Betreiber der Polygo-Card sicher, dass die erforderlichen systembedingten Schnittstellen bereitgestellt werden und das Zugangssystem dauerhaft und ordnungsgemäß funktioniert.

Der Technische Betreiber stellt zusammen mit dem Servicebetreiber sicher, dass die Funktionsfähigkeit der Zugangssicherung regelmäßig überprüft wird und Vorkehrungen für Betriebsstörungen getroffen werden.

## 4.2 Facility Management

Das Gebäude und die technischen Einrichtungen der Radstation werden dem Technischen Betreiber durch den Eigentümer der Immobilie (LBBW) und durch den Träger der Radstation (Stadt Esslingen) zur Verfügung gestellt.

Der Technische Betreiber unterhält Gebäude und Einrichtungen der Radstation, damit deren Funktionsfähigkeit dauerhaft sichergestellt wird und Schäden frühestmöglich erkannt und beseitigt werden können. Zu den Aufgaben des Technischen Betreibers gehören u.a.:

- Regelmäßige Begehung der Immobilie und, sofern erforderlich, Prüfung der technischen Einrichtungen.
- Ermittlung und Veranlassung von Handlungsbedarfen in Bezug auf Gebäude und Einrichtungen, Veranlassung geeigneter Abhilfemaßnahmen
- Sicherstellung der Überwachung von Ein- und Ausgängen u. a. per Video-Überwachung und-Aufzeichnung. Die technische Ausstattung hierfür wird durch den Träger bereitgestellt.
- Aufnahme und Weiterleitung von Meldungen von Vandalismus-Vorfällen und/oder Einbruchsdelikten an die Polizei
- Aufnahme und Bearbeitung von Meldungen des Servicepartners hinsichtlich technischer Mängel wie z. B. defekte Beleuchtungen o. ä. und Veranlassung von Abhilfemaßnahmen
- Sicherstellung der regelmäßigen Reinigung der Radstation und des Winterdienstes
- Ausübung des Hausrechts

## 4.3 Zusammenarbeit mit dem Servicepartner

Um einen qualitativ hochwertigen Fahrradservice in den Räumen der Radstation sicherzustellen ist vorgesehen, einen Servicepartner mit den Leistungen von Fahrradservice und-vermietung zu beauftragen. Der Servicepartner soll den Technischen Betreiber zusätzlich bei der Wahrnehmung dessen Aufgaben vor Ort unterstützen, wobei die konkreten Schnittstellen noch zu definieren sind.

Der Technische Betreiber stimmt sich mit Servicepartner über die konkrete Ausgestaltung der Aufgabenverteilung ab.

Zu den Aufgaben des Technischen Betreibers gehören u.a. die folgenden Aufgaben:

- Regelmäßige Abstimmung mit dem Servicepartner

## 4.4 Kundenauftragsabwicklung, Kundenprozesse und Einnahmen

Der Technische Betreiber ist für die Gestaltung, Umsetzung und Steuerung der Prozesse zur Kundenauftragsabwicklung verantwortlich. Dies beinhaltet alle erforderlichen Abläufe zu den folgenden Punkten:

- Registrierung und Vertragsabschluss mit Endkunden und B2B-Kunden

- Zugangssicherung (auch in Verbindung mit Polygo-Card)
- Zahlungsabwicklung
- Anfrage- und Beschwerdemanagement

Auch die Preisbildung der Dienstleistungen für das zugangsgesicherte Fahrradparken liegt in der Verantwortung des Technischen Betreibers. Hierbei ist anzumerken, dass wichtige Eckpunkte in Bezug auf die Preisbildung für das Fahrradparken sich aus den Förderbedingungen des Zuwendungsgebers ergeben.

Zu den Aufgaben des Technischen Betreibers gehören insbesondere.:

- Die Gestaltung, Umsetzung und Steuerung der Prozesse der Kundenauftragsabwicklung
- Die Darstellung eines marktgerechten Preismodells
- Die Ermittlung und Auswertung von Kennzahlen, z.B. zu Zahl und Art der Verträge, Auslastung der Radstation usw., die Auskunft geben über die Kundenakzeptanz der Radstation und der definierten Ziele

Die Einnahmen aus den Kundenverträgen für das zugangsgesicherte Fahrradparken stehen dem Technischen Betreiber zu.

## 4.5 Marketing und Management

Der Technische Betreiber übernimmt das Angebot der Radstation in die Kund:innenkommunikation und macht auf den ihm zur Verfügung stehenden Kanälen insbesondere auf das Angebot des gesicherten Fahrradparkens aufmerksam.

Bei der Gestaltung des Angebots ist der Technische Betreiber frei. In einer Einführungsphase bis zu einer Auslastung des Fahrradparkhauses von mindestens 80 % soll das Fahrradparken (ohne Stellplatzgarantie) für Dauerkund:innen jedoch kostenlos angeboten werden. Für das Fahrradparken mit Stellplatzgarantie (nummerierte Stellplätze) kann eine marktgerechte Gebühr genommen werden. Einen Betriebskostenzuschuss erhält der technische Betreiber nur für Stellplätze, die kostenlos zur Verfügung gestellt werden und nicht einzelnen Kund:innen zugeordnet sind.

Der technische Betreiber organisiert eine regelmäßige Kommunikation (mindestens halbjährlich) mit der Stadt Esslingen als Träger und dem Servicepartner. Darin werden Informationen über das aktuelle Angebot und die Nutzung ausgetauscht:

- Anzahl kostenloser Stellplätze ohne Zuordnung
- Anzahl Stellplätze mit persönlicher Zuordnung und Nutzungsgebühr
- Höhe der Nutzungsgebühr (ggf. differenziert nach Zielgruppen, Nutzungsdauer etc.)
- Anzahl Nutzer:innen der kostenlosen / gebührenpflichtigen Stellplätze
- Anzahl der jeweiligen Nutzungen (Daten aus dem Schließsystem)
- Anzahl Buchungsanfragen ohne Angebot
- Ausfallzeiten Schließsystem
- Anzahl Mieträder, Anzahl Vermiettage für Fahrräder
- Anzahl Reparaturaufträge für Fahrräder/Pedelecs

## **5. Vertragliche Vereinbarung und Vergütung des Technischen Betreibers**

Der Technische Betreiber erbringt die oben beschriebenen Leistungen im Auftrag der Stadt Esslingen als Träger der Radstation. Um ein rechtssicheres Geschäftsverhältnis zwischen der Stadt Esslingen und dem Technischen Betreiber sicherzustellen, wird zwischen der Stadt Esslingen und dem Technischen Betreiber ein Betreibervertrag abgeschlossen, der u.a. Regelungen zu den erbringenden Leistungen und über die Vergütung dieser Leistungen enthält.