

ERSATZVERKEHR: UMSETZUNGSHILFE

Systemaufgaben Kundeninformation (SKI)

Statut	Binding
Version	1.0
Dernière modification	11.01.2024
Modification effectuée par ...	Böhm Michael (I-FUB-PLA-KI)
Référence	--
Traduction	Bei Widersprüchen zwischen den verschiedenen Sprachversionen gilt die deutsche Version als die verbindliche.

Dokumentinformationen

Beschreibung	Dieses Dokument ist eine Hilfestellung bei der Umsetzung des Produkts 09 der V580 aus Sicht der Systemführerschaft Kundeinformation.
Focus group	Mitarbeitenden von Transportunternehmen, welche für die Planung von Ersatzverkehr verantwortlich sind.
Elektronische Dokumentenablage	
Sprache	Das Dokument wurde mehrheitlich in Deutsch erstellt und ins Französische und Italienische übersetzt.

Änderungsnachweis

Version	Status	Änderung	durch	gültig ab
1.0	Definitiv	Ersterstellung	M. Böhm	01.02.2024

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
2	Haltestellen	3
2.1	Bestehende Haltestelle mit bestehender Kante	3
2.2	Bestehende Haltestelle mit zusätzlicher Kante	3
2.3	Neue Haltestelle	3
2.4	Überprüfung	4
3	Fahrplan	5
3.1	Haltestellen.....	5
3.2	Fahrplandaten (Soll-Daten).....	5
3.3	Echtzeitdaten	5
4	Umsetzungspflicht	5
5	Glossar	6

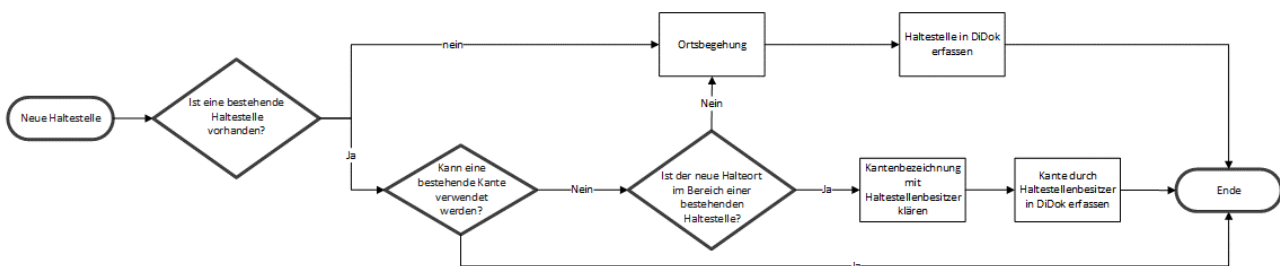
1 Einleitung

Das Kapitel 9 «Kundeninformation bei Ersatzverkehr» des [Branchenstandards Kundeninformation](#) gibt vor, wie der Ersatzverkehr gegenüber der Kundschaft kommuniziert werden muss. Damit dies korrekt umgesetzt werden kann, muss an verschiedene Punkte gedacht werden. Das vorliegende Dokument soll jenen Transportunternehmen helfen, welche Ersatzverkehr bestellen, an alle wichtigen Punkte zu denken.

2 Haltestellen

Gemäss der Ziffer 9.3.3.2 des [Branchenstandards Kundeninformation](#) muss immer eine in DiDok erfasste Haltestelle verwendet werden.

Der Entscheidungs- und Prozess-Baum beschreibt das Vorgehen.



2.1 Bestehende Haltestelle mit bestehender Kante

Die Verwendung von bestehenden Haltestellen muss immer mit dem Haltestellenbesitzer gemäss DiDok abgesprochen werden.

2.2 Bestehende Haltestelle mit zusätzlicher Kante

Zusätzliche Kanten bei bestehenden Haltestellen dürfen nur angewendet werden, wenn die zusätzliche Kante räumlich in einer für die Kundschaft logischen Verbindung zu den bestehenden Kanten besteht. Damit ist sichergestellt, dass die verschiedenen Kanten vor Ort erkannt werden können. Falls dies nicht gewährleistet ist, muss eine neue Haltestelle gemäss 2.3 erfasst werden.

Gemäss der Ziffer 9.3.3.2 des [Branchenstandards Kundeninformation](#) muss in diesem Fall die gesamte Haltestelle mit Kantenbezeichnungen ausgerüstet werden. Damit ist sichergestellt, dass in den Fahrplanauskunftssystemen die Kundschaft zur richtigen Abfahrtskante geführt werden.

Es muss sichergestellt werden, dass das Transportunternehmen, welche gemäss DiDok im Besitz dieser Haltestelle ist, eine neue Kante in DiDok erfasst.

2.3 Neue Haltestelle

Hält der Ersatzverkehr an einem Punkt, wo keine offizielle Haltestelle vorhanden ist, so muss dieser Punkt offiziellisiert werden. Dazu müssen, wie bei einer regulären Haltestelle, verschiedene Bedingungen gemäss dem Strassengesetz erfüllt werden. Hier empfiehlt sich eine örtliche Begehung mit

den Vertretern vom Busunternehmen, der Polizei und der örtlichen Behörde, damit die Themen zum genauen Halteort je Richtung und der Namensgebung geklärt werden können.

2.3.1 Erfassung DiDok

Sobald alle Fragen geklärt sind, wird die Erfassung der neuen Haltestelle durch den Besteller des Ersatzverkehrs in DiDok initiiert.

Dabei muss das bestellende Transportunternehmen entscheiden, ob es die Haltestelle in DiDok selbst verantworten will, oder ob es dies an das ausführende Transportunternehmen mandatieren will.

Wird die Haltestelle durch das bestellende Transportunternehmen in DiDok verwaltet, so sind die folgenden Punkte zu beachten:

- Die entsprechenden Benutzerberechtigungen sind bei DiDok zu bestellen ([Zugriff | Dienststellendokumentation öV-Schweiz \(DiDok\)](#)).
- Wie solche Haltestellen erfasst werden, ist im Dokument «[Handbuch zur Erfassung Bahnersatzhaltestellen in DiDok](#)» beschrieben.

Bevor die Haltestelle in DiDok erfasst wird, ist zu prüfen, ob eine Haltestelle mit dem gewünschten Namen in DiDok als aufgehobene Haltestelle vorhanden ist. Wenn dem der Fall ist, dann ist diese Haltestelle in DiDok zu reaktiveren und die Daten sind entsprechend anzupassen.

Hinweis

Für die Erfassung der Haltestellen wird empfohlen, eine speziellen Geschäftsorganisation zu verwenden, falls im Unternehmen andere Stellen für die Erfassung der Ersatzverkehrshaltestellen zuständig sind als für die regulären Haltestellen. Diese Geschäftsorganisation kann bei der Fachstelle DiDok (didok@sbb.ch) bestellt werden.

2.3.2 Haltestellenbeziehung und Fusswegzeiten

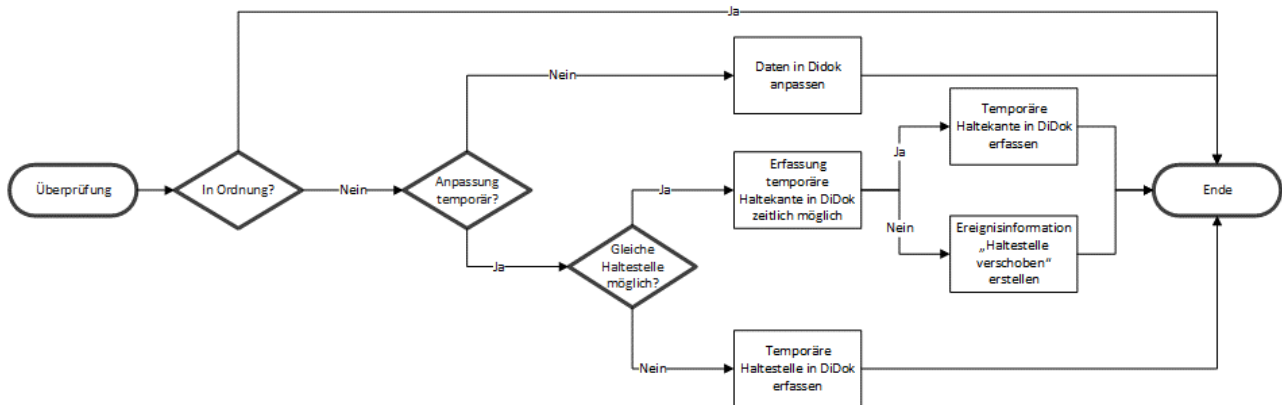
Damit in den Auskunftssystemen korrekte Fahrpläne geniert werden können, muss die Bahnhaltestelle und die Bushaltestelle in eine Beziehung gebracht werden.

Nach dem die Eröffnung der Haltestelle in DiDok abgeschlossen ist, müssen die folgenden Informationen an umsteigezeiten@sbb.ch übermittelt werden:

- Beziehung Bahnbetriebspunkt – Busbetriebspunkt
- Fusswegzeit in Minuten zwischen den beiden Betriebspunkten

2.4 Überprüfung

Da Haltestellen für den Ersatzverkehr nicht regelmässig angefahren werden, können örtliche Veränderungen nur bedingt erkannt werden. Bei geplanten Ereignissen empfiehlt es sich, dies bei der Planung der Ersatzverkehrs rechtzeitig durchzuführen. Damit es bei ungeplanten Ereignissen nicht zu unliebsamen Problemen kommt, empfiehlt es sich, die Haltestellen regelmässig zu überprüfen. Der Entscheidungs- und Prozess-Baum beschreibt das Vorgehen.



Wenn die Daten in DiDok angepasst werden, so muss die Fusswegzeit gemäss der Ziffer 2.3.2 überprüft und bei Bedarf angepasst werden.

Können die Daten in DiDok nicht rechtzeitig angepasst werden, so muss die Kundschaft mit einer Ereignisinformation «Haltestelle verschoben» gemäss der Ziffer 1.1.5 vom [Anhang 1 Ereignistexte](#) des nationalen Branchenstandards informiert werden.

3 Fahrplan

3.1 Haltestellen

Der Ersatzverkehr wird immer auf eine Haltestelle gemäss der Verkehrsmittelkategorie des Ersatzverkehrs geplant. Das heisst, für einen Bahnersatz mit Bus erfolgt die Planung auf eine Bushaltestelle und nicht auf die Bahnhaltstelle. Damit ist sichergestellt, dass die Kundschaft in der Fahrplanauskunft immer an den richtigen Ort geführt werden. Für die Haltestellen ist das Kapitel 2 zu beachten.

3.2 Fahrplandaten (Soll-Daten)

Für die Einlieferung der Fahrplandaten in die nationale Fahrplandatenammlung (Info+) ist das [Realisierungskonzept Ersatzverkehr](#) zu beachten.

3.3 Echtzeitdaten

Für die Einlieferung der Fahrplandaten in die nationale Datendrehscheibe Echtzeitdaten (CUS) ist das [Realisierungskonzept Ersatzverkehr](#) zu beachten.

4 Umsetzungspflicht

Der korrekte Fahrplan des Ersatzverkehrs in der Fahrplandatenbank Info+ gemäss dem Kapitel 3 mit der Verwendung der korrekten Haltestelle gemäss dem Kapitel 2 ermöglichen den Fahrplan-

auskunftssystemen die Ausgabe der korrekten Fahrpläne. Dadurch hat die Kundschaft die korrekten Fahrplanauskünfte und ist jederzeit handlungsfähig. Somit besteht aus Kundensicht die Erwartung der korrekten Umsetzung der Vorgaben zur Kommunikation des Ersatzverkehrs, was auch vom BAV erwartet wird.

5 Glossar

BAV	Bundesamt für Verkehr	→ OFT	→ UFT
CUS	Echtzeitdatendrehscheibe des öV-Schweiz	Plate-forme d'échange des données en temps réel des transports publics suisses	Piattaforma dei dati in tempo reale dei trasporti pubblici svizzeri
DiDok	Dienststellendokumentation, Verzeichnis der Dienststellen	(Documentation des services, répertoire des services)	Documentazione dei servizi, registro dei posti di servizio
Info+	Umsetzung der Nationalen Fahrplansammlung	Mise en œuvre de la collection nationale des horaires théoriques.	Attuazione della raccolta dell'orario nazionale
OFT	→ BAV	Office fédéral des transports	→ UFT
UFT	→ BAV	→ OFT	Ufficio federale dei trasporti