

SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI VIZSGÁLATOK ÉS INTÉZKEDÉSEK

1. Általános szabályok

- 1.1. Megrendelő e mellékletben meghatározott szabályok szerint szolgáltatásminőségi vizsgálatokat és intézkedéseket kezdeményezhet. Megrendelő e mellékletet illetően egyes megrendelői szakmai feladatok ellátásával más, vele együttműködő szervezeteket bízhat meg (a továbbiakban: Megrendelő megbízottja). Az e mellékletben foglaltak végrehajtása során Szolgáltató Megrendelő és megbízottja felé az e mellékletben rögzítettek szerint jár el.
- 1.2. Amennyiben Megrendelő vagy megbízottja helyszíni jelenléte során a szolgáltatásban a Szerződés VIII/2.1. pontjának a)-h) alpontjaival összefüggő, utólagos vizsgálatot vagy beavatkozást indokló, konkrét elégtelenséget fedez fel, jogosult szolgáltatásminőségi vizsgálatot vagy szolgáltatásminőségi intézkedést kezdeményezni Szolgáltató felé. Ennek során a feltárt hibáról e melléklet 1. számú függelékében található jegyzőkönyvet a helyszínen kézírással vagy három munkanapon belül gépelve kitölti, és az ellenőrzéstől számított öt munkanapon belül eljuttatja Szolgáltatóhoz. A jegyzőkönyv készítője a jegyzőkönyv helyszíni felvétele esetén a jegyzőkönyv felvételének tényét Szolgáltató helyszínen tartózkodó munkavállalójával igazoltathatja, azonban a jegyzőkönyv csak megrendelő-oldali aláírással (aláírásokkal) is szabályosan kitöltöttnek minősül. Megrendelő vagy megbízottja a szolgáltatásminőségi vizsgálat vagy szolgáltatásminőségi intézkedés kezdeményezéséhez az elégtelenséget pontosan, visszakövethetően (dátum, hely, idő szerint) dokumentáló fénykép-, videó- vagy hangfelvételeket készít, és az(oka)t a vizsgálat lefolytatása érdekében mellékeli a jegyzőkönyvhöz.
- 1.3. Szolgáltató a jegyzőkönyv tartalmával, vagy a vizsgálat, illetve hibajavítás kijelölt határidejével kapcsolatban egy szolgáltatásminőségi vizsgálat/intézkedés ügyében egy alkalommal, írásban kifogással élhet:
 - Megrendelő megbízottja által kezdeményezett intézkedés esetén a közlekedésért felelős minisztérium személyszállítási közszolgáltatási szerződéseikért felelős szervezeti egységénél,
 - a közlekedésért felelős minisztérium valamely szervezeti egysége által kezdeményezett intézkedés esetén a közlekedésért felelős



minisztérium szervezeti felépítés szerinti következő, felsőbb szervezeti egységénél.

Az írásban benyújtott kifogásnak halasztó hatálya van a vizsgálatra vagy intézkedésre adott határidő tekintetében.

- 1.4. Amennyiben az e melléklet szerinti jegyzőkönyv felvétele a Szerződés 8. sz. melléklete (Szolgáltatási szint megállapodás, valamint a szolgáltatási szint mérésének szabályai) szerinti mérés végzése során válik szükségessé, azon 8. sz. melléklet szerinti mérési paramétereket, amelyek a jegyzőkönyvben rögzített szolgáltatáselégtelenséggel egybeesnek, Megrendelő vagy megbízottja a 8. sz. melléklet szerinti ellenőrzésből kihagyja („x” értékkel jelöli).

2. A szolgáltatásminőségi vizsgálat

- 2.1. Megrendelő vagy megbízottja szolgáltatásminőségi vizsgálatot akkor jogosult kérni, ha a feltárt minőségi elégtelenség annak jellegéből fakadóan utólagosan nem javítható, de hasonló elégtelenségek kialakulásának elkerülése érdekében az események utólagos vizsgálata indokolt.
- 2.2. Szolgáltatásminőségi vizsgálat esetén Megrendelő vagy megbízottja az 1. számú függelékében található jegyzőkönyv kitöltésével és megküldésével egyidejűleg – Szolgáltató álláspontját is kikerve – a vizsgálat lefolytatásának műszaki és szervezési háttéréhez illeszkedő határidőt jelöl ki Szolgáltató számára a vizsgálat lefolytatására. Az általánosan alkalmazandó határidő a jegyzőkönyv Szolgáltató általi kézhezvételétől számított 30 naptári nap, melynél rövidebb vagy hosszabb határidő alkalmazása csak írásban kifejezetten indokolt esetben lehetséges.
- 2.3. Szolgáltató a megállapított határidőig értesítést küld Megrendelőnek és megbízottjának, amiben tételesen részletezi az ügyben megtett lépéseket, valamint csatolja az ezeket alátámasztó bizonylatokat (pl.: jegyzőkönyvek, megrendelőlapok, fényképfelvételek).
- 2.4. Amennyiben Szolgáltató – olyan okból, melyért felelős – a vizsgálatról a megállapított határidőig nem küld értesítést Megrendelőnek és megbízottjának, vagy a megküldött értesítés nem mutat be érdemi vizsgálati lépéseket, Megrendelő kötbért követelhet Szolgáltatótól.
- 2.5. A kötbér mértéke esetenként 500.000 Ft.
- 2.6. A megállapított kötbérek az éves közszolgáltatási jelentés keretében kerülnek elszámolásra.
- 2.7. Amennyiben Megrendelő a 2.4. pont szerint megállapítja a kötbért, tájékoztatja erről Szolgáltatót.

2.8. Amennyiben Szolgáltató a megállapított határidőig megküldi érdemi lépéseit bemutató értesítését Megrendelő vagy megbízottja számára, Megrendelő vagy megbízottja az értesítés kézhezvételét követően – indokolt esetben – jogosult ugyanazzal a szolgáltatáselégtelenséggel kapcsolatban további írásbeli kérdéseket feltenni Szolgáltató felé. E kérdéseket a 2.2-2.7. pontok szerint kell kezelni.

3. A szolgáltatásminőségi intézkedés

3.1. Megrendelő vagy megbízottja szolgáltatásminőségi intézkedést akkor jogosult kérni, ha a feltárt minőségi elégtelenség annak jellegéből fakadóan utólagosan javítható.

3.2. Szolgáltatásminőségi intézkedés esetén Megrendelő vagy megbízottja az 1. számú függelékében található jegyzőkönyv kitöltésével és megküldésével egyidejűleg – Szolgáltató álláspontját is kikérve – az elégtelenség megszüntetésének műszaki és szervezési hátteréhez illeszkedő határidőt jelöl ki Szolgáltató számára annak elhárítására. Szolgáltató köteles a jegyzőkönyvezett elégtelenséget a jegyzőkönyvben megszabott határidőre kijavítani.

3.3. Szolgáltató a szükségessé váló intézkedéseket megteszi, majd a megállapított határidőig értesítést küld Megrendelőnek és megbízottjának, amiben tételesen részletezi az ügyben megtett lépéseket, valamint csatolja az ezeket alátámasztó bizonylatokat (pl.: jegyzőkönyvek, megrendelőlapok, fényképfelvételek).

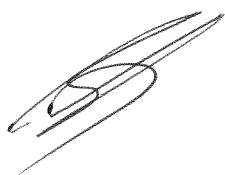
3.4. Amennyiben Szolgáltató – olyan okból, melyért felelős – a kijelölt elégtelenség kijavításáról a megállapított határidőig nem küld értesítést Megrendelőnek és megbízottjának, vagy a megküldött értesítés nem mutat be érdemi vizsgálati és hibajavítási lépéseket, Megrendelő kötbért követelhet Szolgáltatótól.

3.5. Amennyiben Szolgáltató a kijelölt elégtelenség kijavításáról a megállapított határidőig értesítést küld Megrendelőnek és megbízottjának, Megrendelő vagy megbízottja az értesítés beérkezését követően jogosult utóellenőrzést tartani, a Szerződés jelen melléklete szerint.

3.6. Ha Megrendelő vagy megbízottja utóellenőrzési jegyzőkönyvében megállapítja, hogy a szolgáltatás-elem kifogásolt elégtelensége olyan okból, melyért Szolgáltató felelős, továbbra is fennáll, kötbért követelhet Szolgáltatótól.

3.7. A kötbér mértéke esetenként 500.000 Ft.

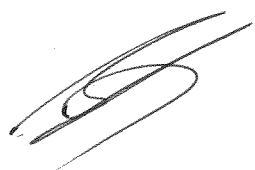
3.8. A megállapított kötbérek az éves közszolgáltatási jelentés keretében kerülnek elszámolásra.



- 3.9. Amennyiben Megrendelő a 3.4. pont szerint megállapítja a kötbért, tájékoztatja erről Szolgáltatót.
- 3.10. Amennyiben Szolgáltató a megállapított határidőig az elégtelenséget kijavítja és megküldi érdemi lépéseit bemutató értesítését Megrendelő vagy megbízottja számára, Megrendelő vagy megbízottja az értesítés kézhezvételét követően – indokolt esetben – jogosult ugyanazzal a szolgáltatáselégtelenséggel kapcsolatban további írásbeli kérdéseket feltenni Szolgáltató felé. E kérdéseket a 3.2.-3.9. pontok szerint kell kezelni.



*A jegyzőkönyv helyszíni kiállítása esetén alkalmazandó a második sor, egyebekben törlendő.

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke.