

7. számú melléklet

A SZOLGÁLTATÓ TELJESÍTÉSÉNEK MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI ÉS AZOK ELMULASZTÁSÁNAK KÖVETKEZMÉNYEI

I. Alapelvek

1. A bonus-malus rendszer felépítése

1.1. A Miniszter az e mellékletben meghatározott szabályok szerint anyagi ösztönzési (ún. bonus-malus) rendszert tart fenn. A Miniszter e mellékletet illetően egyes megrendelői szakmai feladatok ellátásával más, vele együttműködő szervezeteket bízhat meg (a továbbiakban: a Miniszter megbízottja). Az e mellékletben foglaltak végrehajtása során a Szolgáltató a Miniszter és megbízottja felé az e mellékletben rögzítettek szerint jár el.

1.2. A bonus-malus rendszer három ágra tagolódik:

1. az SLA minőségszinthez kapcsolódó ág,
2. a közvetlen minőségjavításhoz kapcsolódó ág,
3. a Megrendelői-szolgáltatói ügymenethez kapcsolódó ág.

2. A kivethető bonus/malus összege

2.1. Éves szinten az az adott évre esedékes személyszállítási közlekedési bevétel -1 – +1%-a állapítható meg bonus-ként vagy malus-ként.

2.2. Az évente elérhető maximális bonus/malus nagysága az alábbi módon kerül szétosztásra a bonus-malus rendszer három ága között.

Bonus/malus ág	Maximális bonus/malus (a közlekedési bevétel százalékában)
SLA minőségszint	maximum 1% bonus, vagy 0,8% malus
Közvetlen minőségjavítás	csak malus szerezhető, maximum 0,1%
Megrendelői-szolgáltatói ügymenet	csak malus szerezhető, maximum 0,1%

3. A teljesítmény kiértékelése

3.1. Valamennyi bonus/malus ágon a teljesítmény az év végét követően kerül kiértékelésre, az éves adatok alapján.

3.2. Az SLA minőségszint bonus/malus ágon a fizetendő forint összeg kikalkulálásához a százalékos értékében kifejezett bonus/malus mutató értéke megszorozandó a Szolgáltató adott évben esedékes közlekedési bevételeivel.

3.3. A közvetlen minőségjavítás és a Megrendelői-szolgáltatói ügymenet bonus/malus ágakon esedékes malus forint összege pozitív bonus/malus mutató esetén a 3.2. bekezdésben kalkulált az összegből kerül levonásra, negatív bonus/malus mutató esetén a 3.2. bekezdésben kalkulált összeget csökkenti tovább.

4. A bonus/malus kifizetése

4.1. Az adott évben kiosztandó bonus/malus mértéke az éves bonus-malus kalkuláció elvégzése után, az éves elszámolás során kerül kifizetésre vagy levonásra. Bonus esetében a kalkulált összeg a Miniszter által a Szolgáltató számára fizetendő (a Szolgáltató részére megállapított nyereséggel együtt értett) ellentételezés összegéhez hozzáadandó, míg malus esetében a kalkulált összeg a Miniszter által a Szolgáltató számára fizetendő (a Szolgáltató részére megállapított nyereséggel együtt értett) ellentételezés összegéből levonandó.

II. Bonus/malus ágak részletes ismertetése

1. Az SLA minőségszinthez kapcsolódó bonus-malus ág

- 1.1. A 6. számú melléklet szerint kalkulált „Összesített minőségszint” elnevezésű SLA mutató használandó a bonus-malus teljesítménymutatóként (Összesített SLA bonus-malus teljesítménymutató), azaz a Szolgáltatónak kiosztandó bonus/malus mértékének meghatározásához.
- 1.2. Az SLA mutatókat és mérésük részletes szabályait, valamint célértékeit a Határozat 6. számú melléklete tartalmazza.
- 1.3. Az Összesített SLA bonus-malus teljesítménymutatóhoz tartozó célérték a Határozat záradékában kerül rögzítésre. A Miniszter e célértéket a Szolgáltató bevonásával állapítja meg úgy, hogy az egyaránt tükrözze a Szolgáltató bázisévi teljesítményhez viszonyított minőségfejlesztési lehetőségeit és az utasok szolgáltatásminőséggel szembeni jogos elvárásait. A célérték nem érheti el a 100,0%-ot.

2. Az SLA minőségszint bonus-malus ágon elért bonus/malus meghatározása

Bonus esetén:

- 2.1. Az Összesített SLA bonus-malus teljesítménymutató célértékénél elért magasabb tény érték esetén a Szolgáltató bonus-ra jogosult az adott időszakban.
- 2.2. Az éves közlekedési bevétel arányában kifejezett bonus mértékének kalkulációja az alábbi képlet alapján történik:

$$B_{\%} = \frac{(B_T - B_C) \cdot M_B}{100 - B_C}$$

ahol:

- M_B : az SLA minőségszint bonus-malus ágon elérhető maximális bonus, az éves közlekedési bevétel százalékában kifejezve (1%)
- B_C = az összesített SLA bonus-malus mutató célértéke
- B_T = az összesített SLA bonus-malus mutató tény értéke

Malus esetén:

- 2.3. Az Összesített SLA bonus-malus teljesítménymutató célértékénél elért alacsonyabb tény érték esetén a Szolgáltatóra malus kerül kivetésre az adott időszakban.

2.4. Amennyiben az Összesített SLA bonus-malus teljesítménymutató tényértéke 10 vagy annál több százalékponttal elmarad a célértéktől, akkor a Szolgáltatóra maximális malus vetendő ki.

2.5. Amennyiben az éves Összesített SLA bonus-malus teljesítménymutató tényértéke 0-10 százalékpont közti értékkel marad el a célértéktől, az éves közlekedési bevétel arányában kifejezett malus mértékének kalkulációja az alábbi képlet alapján történik:

$$M_{\%} = \frac{(B_C - B_T) \cdot M_M}{10\%}$$

ahol:

1. M_M : az SLA bonus-malus ágon elérhető maximális malus, az éves közlekedési bevétel százalékában kifejezve (0,8%)

2. B_C : Összesített SLA bonus-malus mutató célértéke

3. B_T : Összesített SLA bonus-malus mutató tény értéke

3. **Közvetlen minőségjavításhoz kapcsolódó ág**

3.1. Amennyiben a Miniszter vagy megbízottja helyszíni jelenléte során a szolgáltatásban a Határozat 6. számú mellékletének minőségi paramétereivel összefüggő, beavatkozást igénylő, konkrét elégtelenséget talál, jogosult közvetlen minőségjavító intézkedést kezdeményezni a Szolgáltató felé. Ennek során a feltárt hibáról a Határozat 6. számú melléklete 7. számú függelékében található jegyzőkönyvet a helyszínen kézírással vagy három munkanapon belül gépelve kitölti, és öt munkanapon belül eljuttatja az Szolgáltatóhoz. A Miniszter vagy megbízottja ezzel egyidejűleg – a Szolgáltató álláspontját is kikérve – az elégtelenség megszüntetésének műszaki és szervezési háttéréhez illeszkedő határidőt jelöl ki a Szolgáltató számára minőségjavító intézkedés megtételére. A Szolgáltató köteles a jegyzőkönyvezett hibát a jegyzőkönyvben megszabott határidőre kijavítani.

3.2. A Miniszter vagy megbízottja a megküldéssel együtt az elégtelenséget szolgáltatáson belüli súlyának, illetve az utasnak okozott sérelem mértékének megfelelően I-IV. kategóriába sorolja, ahol a IV. kategória a szolgáltatásban felmerülő legkisebb mértékű elégtelenségeket foglalja magába, az I. kategória pedig a legsúlyosabbakat. Amennyiben a Miniszter vagy megbízottja egy konkrét szolgáltatás-elégtelenségről jegyzőkönyvet vett fel, de az ügymenet lezárulta után két éven belül ugyanaz az elégtelenség újból felmerül, a Miniszter jogosult a korábbinál eggyel magasabb kategóriába sorolni az elégtelenséget.

3.3. A Szolgáltató a minőségjavító intézkedés tartalmával, kategóriájával és kijelölt határidejével kapcsolatban a kézhezvételtől számított öt munkanapon belül írásban (elektronikusan vagy nyomtatottan) kifogással élhet:

- a Miniszter megbízottja által kezdeményezett intézkedés esetén a közlekedésért felelős minisztérium személyszállítási közszolgáltatási szerződésekért/személyszállítási közszolgáltatási határozatért 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.

3.4. A Szolgáltató a szükségessé váló minőségjavító intézkedést megteszi, majd a megállapított határidőn belül értesítést küld a Miniszternek és megbízottjának, amiben tételesen részletezi az ügyben megtett lépéseket, valamint csatolja az ezeket alátámasztó bizonylatokat (pl.: jegyzőkönyvek, megrendelőlapok, fényképfelvételek).

3.5. Amennyiben a Szolgáltató a kijelölt minőségjavító intézkedés megtételéről a megállapított határidőben nem küld értesítést a Miniszternek és megbízottjának, a Miniszter kötbért követelhet a Szolgáltatótól.

3.6. Amennyiben a Szolgáltató a kijelölt minőségjavító intézkedés megtételéről a megállapított határidőig értesítést küld a Miniszternek és megbízottjának, a Miniszter vagy megbízottja az értesítés beérkezését követően jogosult utóellenőrzést tartani, a Határozat 6. számú melléklete szerint.

3.7. Ha a Miniszter vagy megbízottja utóellenőrzési jegyzőkönyvében megállapítja, hogy a szolgáltatás-elem kifogásolt elégtelensége továbbra is fennáll, kötbért szabhat ki a Szolgáltatóra.

3.8. A kiszabható kötbérek mértéke:

IV. kategóriájú elégtelenségnél:	50.000 Ft
III. kategóriájú elégtelenségnél:	100.000 Ft
II. kategóriájú elégtelenségnél:	250.000 Ft
I. kategóriájú elégtelenségnél:	500.000 Ft

3.9. A kiszabott kötbérek az éves elszámolás során kerülnek figyelembe vételre.

3.10. Egy évben a jegyzőkönyvbe vett hibajavítási kötelezettségek nem megfeleléséért összesen az éves közlekedési bevétel maximum 0,1%-ának megfelelő kötbér szabható ki.

4. Megrendelői-szolgáltatói ügymenet bonus-malus ág

Éves beszámolási kötelezettség

- 4.1. A Szolgáltató köteles a Határozatban leírtak szerint éves beszámolót benyújtani a Miniszternek, amely alkalmas a megelőző évi közszolgáltatási tevékenységének mennyiségi, minőségi és gazdasági szempontú értékelésére.
- 4.2. A Határozatban rögzített határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató napi 50.000 Ft kötbérfizetésre kötelezhető, a benyújtás tényleges idejéig. Az esedékes kötbér az éves elszámolás során kerül figyelembevételre.
- 4.3. A Miniszter által utólag megállapított tartalmi hiányosság esetén a Szolgáltató a tartalmi hiányosság súlyosságától függően benyújtásonként 50.000–200.000 Ft összegű kötbérfizetésre kötelezhető, amely az éves elszámolás során kerül figyelembevételre.

A menetrend módosításával kapcsolatos eljárás

- 4.4. Amennyiben a Miniszter a Határozat mellékletében szabályozza a menetrend módosításának szabályait, e szabályok be nem tartásáért a Szolgáltató esetenként 50.000 Ft kötbérfizetésre kötelezhető

SLA rendszer üzemeltetésére vonatkozó kötelezettség

- 4.5. A Szolgáltató köteles a 6. számú mellékletben leírtak alapján együttműködni a Miniszterrel a SLA mérések lebonyolítása és az arról szóló adatok szolgáltatása tekintetében.
- 4.6. Az SLA rendszerrel kapcsolatos kötelezettségek elmulasztásáért a Miniszter az alábbi kötbér tételeket alkalmazhatja a Szolgáltatóval szemben:
 1. Amennyiben a Szolgáltató szolgáltatói bázisú mérésszervezés esetén mérési tervét nem a 6. számú mellékletben megjelölt határidőre küldi meg, naponta 50.000 Ft összegű kötbérfizetésre kötelezhető a megküldés tényleges idejéig, de legfeljebb a következő mérési terv megküldésének határidejéig.
 2. Amennyiben a Szolgáltató szolgáltatói bázisú mérésszervezés esetén egy naptári éven belül háromszor vagy annál többször pótló mérési terv benyújtására kényszerül, a harmadik alkalomtól számítva minden alkalommal 50.000 Ft összegű kötbérfizetésre kötelezhető.
 3. Amennyiben a Szolgáltató szolgáltatói bázisú mérésszervezés esetén a mérési adattartalmát nem a 6. számú mellékletben megjelölt határidőre küldi meg, naponta 50.000 Ft összegű kötbérfizetésre kötelezhető a megküldés tényleges idejéig, de legfeljebb a következő havi adattartalom adatszolgáltatási határidejéig.

4. Amennyiben a Szolgáltató a kimaradt járatokról szóló havi kimutatását nem a 6. számú mellékletben megjelölt határidőre küldi meg, naponta 50.000 Ft összegű kötbérfizetésre kötelezhető a megküldés tényleges idejéig, de legfeljebb a következő havi adattartalom adatszolgáltatási határidejéig.
5. Amennyiben a Szolgáltató a 6. számú mellékletben rögzített jármű- és állomási nyilvántartásra vonatkozó adatszolgáltatási kötelezettségének határidőre (az előző adatszolgáltatástól számított egy éven belül) nem tesz eleget, naponta 20.000 Ft összegű kötbérfizetésre kötelezhető a megküldés tényleges idejéig.
6. Amennyiben a szolgáltató a közszolgáltatásban részt vevő járműveinek legalább 75%-ára kiterjedő elektronikus forgalomirányító rendszert vezet be, azonban nem szolgáltatja a 6. számú mellékletben felsorolt adatokat, naponta 10.000 Ft összegű kötbérfizetésre kötelezhető, az adatszolgáltatás megvalósulásáig.
7. Amennyiben a Szolgáltató a közszolgáltatásban részt vevő járműveinek legalább 75%-ára kiterjedő elektronikus jegyrendszert vezet be, azonban nem szolgáltatja a 6. számú mellékletben felsorolt adatokat, naponta 10.000 Ft összegű kötbérfizetésre kötelezhető, az adatszolgáltatás megvalósulásáig.
- 4.7. A Szolgáltató a Megrendelői-szolgáltatói ügymenetet érintően megállapított kötbérekkel kapcsolatban a kézhezvételtől számított öt munkanapon belül írásban (elektronikusan vagy nyomtatottan) kifogással élhet:
- a Miniszter megbízottja által kezdeményezett intézkedés esetén a közlekedésért felelős minisztérium személyszállítási közszolgáltatási szerződésekért/ személyszállítási közszolgáltatási határozatért 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.
- 4.8. A kiszabott kötbérek az éves elszámolás során kerülnek figyelembe vételre.
- 4.9. Egy évben a Megrendelő-szolgáltatói ügymenet nem megfelelése miatt összesen az éves közlekedési bevétel maximum 0,1%-ának megfelelő nagyságú malus szabható ki.

