**7. SZÁMÚ MELLÉKLET**

**A SZOLGÁLTATÓ TELJESÍTÉSÉNEK MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI ÉS   
AZOK ELMULASZTÁSÁNAK KÖVETKEZMÉNYEI**

***I. Alapelvek***

## A bonus-malus rendszer felépítése

* + 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.
    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.

## A kivethető bonus/malus összege

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

## A teljesítmény kiértékelése

* + 1. Valamennyi bonus/malus ágon a teljesítmény tárgyidőszakot követően kerül kiértékelésre.
    2. Az SLA minőségszint bonus/malus ágon a fizetendő forint összeg kikalkulálásához a százalékos értékében kifejezett bonus/malus mutató értéke megszorzandó a Szolgáltató adott évben esedékes közlekedési bevételével.
    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.

## A bonus/malus kifizetése

* + 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.

# Bonus/malus ágak részletes ismertetése

## Az SLA minőségszinthez kapcsolódó bonus-malus ág

* + 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.
    2. Az SLA mutatókat és mérésük részletes szabályait, valamint célértékeiket a Határozat 6. számú melléklete tartalmazza.
    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.

## Az SLA minőségszint bonus-malus ágon elért bonus/malus meghatározása

Bonus esetén:

* + 1. Az Összesített SLA bonus-malus teljesítménymutató célértékénél elért magasabb tény érték esetén a Szolgáltató bonus-ra jogosult az adott időszakban.
    2. Az éves közlekedési bevétel arányában kifejezett bonus mértékének kalkulációja az alábbi képlet alapján történik:

ahol:

* + - * MB: az SLA minőségszint bonus-malus ágon elérhető maximális bonus, az éves közlekedési bevétel százalékában kifejezve (1%)
      * BC = az összesített SLA bonus-malus mutató célértéke
      * BT = az összesített SLA bonus-malus mutató tény értéke

Malus esetén:

* + 1. Az Összesített SLA bonus-malus teljesítménymutató célértékénél elért alacsonyabb tény érték esetén a Szolgáltatóra malus kerül kivetésre az adott időszakban.
    2. Amennyiben az Összesített SLA bonus-malus teljesítménymutató tényértéke 10 vagy annál több százalékponttal elmarad a célértéktől, akkor a Szolgáltatóra maximális malus vetendő ki.
    3. 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:

ahol:

* + - 1. MM: az SLA bonus-malus ágon elérhető maximális malus, az éves közlekedési bevétel százalékában kifejezve (0,8%)
      2. BC: Összesített SLA bonus-malus mutató célértéke
      3. BT: Összesített SLA bonus-malus mutató tény értéke

## Közvetlen minőségjavításhoz kapcsolódó ág

* + 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 hátteréhez illeszkedő határidőt jelöl ki a Szolgáltató számára minőségjavító intézkedés megtételére. A Szolgáltató köteles a jegyzőkönyvezett hibát a jegyzőkönyvben megszabott határidőre kijavítani.
    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.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

* + 1. 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.
    1. 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).
    2. 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. 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.
    4. Ha a Miniszter vagy megbízottja utóellenőrzési jegyzőkönyvében megállapítja, hogy a szolgáltatás-elem kifogásolt elégtelensége továbbra is fennáll, kötbért szabhat ki a Szolgáltatóra.
    5. 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 |

* + 1. A kiszabott kötbérek az éves elszámolás során kerülnek figyelembe vételre.
    2. Egy évben a jegyzőkönyvbe vett hibajavítási kötelezettségek nem megfelelőségéért összesen az éves közlekedési bevétel maximum 0,1%-ának megfelelő kötbér szabható ki.

## Megrendelői-szolgáltatói ügymenet bonus-malus ág

Éves beszámolási kötelezettség

* + 1. A Szolgáltató köteles a Határozatban leírtak szerint közszolgáltatási beszámolót benyújtani a Miniszternek, amely alkalmas a megelőző évi közszolgáltatási tevékenységének mennyiségi, minőségi és gazdasági szempontú értékelésére.
    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.
    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

* + 1. 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

* + 1. A Szolgáltató köteles a 6. számú mellékletben leírtak alapján együttműködni a Miniszterrel a SLA mérések lebonyolítása és az arról szóló adatok szolgáltatása tekintetében.
    2. 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.
    3. 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.
    1. A kiszabott kötbérek az éves elszámolás során kerülnek figyelembe vételre.
    2. Egy évben a Megrendelő-szolgáltatói ügymenet nem megfelelőségéért összesen az éves közlekedési bevétel maximum 0,1%-ának megfelelő nagyságú malus szabható ki.