

### A szolgáltatás minőségi követelményrendszere (SLA)

1. Alapelvek
  - a. A Megrendelő és a Szolgáltató az e mellékletben meghatározott szabályok szerint minőségmérési és –értékelési (ún. SLA) rendszert tart fenn. A Megrendelő e mellékletet illetően egyes megrendelői szakmai feladatokkal más, vele együttműködő szervezeteket bízhat meg (a továbbiakban: a Megrendelő megbízottja). Az e mellékletben foglaltak végrehajtása során a Szolgáltató a Megrendelő és megbízottja felé az e mellékletben rögzítettek szerint jár el.
  - b. A minőségcélok elérése nem történhet a Szolgáltató tevékenységére vonatkozó jogszabályok, ezek közül kiemelten is a munkavégzéssel kapcsolatos és a közúti közlekedésre vonatkozó szabályok megszegése árán.
2. Mérésbe bevont szolgáltatási területek
  - a. A szolgáltatás minőségi követelményeinek mérésére az alábbi szolgáltatási területeken kerül sor:
    - i. tisztaság,
    - ii. utas panaszok.
3. Mintavételezés és mérés
  - a. A szolgáltatás minőségének mérése a tisztaság esetében a szolgáltatás mintavételes ellenőrzésével történik, az utas panaszok esetében a beérkezett utas panaszok feldolgozása alapján.
  - b. Az előírt mintaszámok meghatározása egy naptári évi időtartamra, az éves menetrendváltáshoz igazítva történik.
  - c. A mérési rendszer működtetése során a mintavétel tervezésekor egyszerre kell törekedni az időbeli és térbeli reprezentativitásra, valamint a mérések időhatékony elvégzését lehetővé tevő munkaszervezésre.
  - d. A teljes éves és havi mintavételt a Megrendelő vagy megbízottja tervezi és hajtja végre.
  - e. A tisztaság esetében nem csak helyszínre és időpontra, hanem konkrét járatokra kell tervezni.

f. A mérési terv végrehajtása

- i. A mérést végző személy a tisztaság esetében az ellenőrzést a járműnél történő közvetlen megjelenéssel hajtja végre. A mérés során az egyes paraméterek értékelését általában szemrevételezéssel; a ragadó, nyomot hagyó szennyeződések értékelését – szükség esetén – felülettörléssel kell elvégezni.
- ii. A tisztaság mérését mérőlapok kitöltésével, vagy informatikai eszköz ezekkel azonos tartalmú szoftverén keresztül történő bevitellel kell rögzíteni. A mérést végző személy mérőlap esetén aláírásával, informatikai eszköz esetén egyedi jelszóval történő belépéssel hitelesíti a mérés adatait. Mérőlapos adatfelvétel esetén, amennyiben a lapon lévő összes mérést egyetlen aláírás hitelesíti, a mérés helyszínének elhagyásakor a mérőlapot le kell zárni az üresen maradó mezők áthúzással történő érvénytelenítésével.
- iii. A Megrendelő vagy megbízottja a méréseit erre vonatkozó megrendelői meghatalmazás birtokában végzi. A megrendelői mérést végző személy a Szolgáltató mérésben érintett munkavállalójának kérésére a mérésre való jogosultságát igazolja.
- iv. A Szolgáltató munkavállalói a megrendelői mérést végző személlyel a mérés során együttműködnek, számára a mérés végrehajtásához szükséges információkat megadják. Amennyiben a Szolgáltató bármely munkavállalójának a megrendelői méréssel kapcsolatban kifogása van, azt a szolgálati út betartásával jelezheti a Szolgáltató és a Megrendelő felé.

4. Elháríthatatlan külső okok figyelembevétele

- a. Amennyiben a Szolgáltatót a minőségi szolgáltatásnyújtásban valamilyen elháríthatatlan külső ok akadályozza, lehetőség van e tény alapján a mérések során keletkezett és az esemény által érintett adatok utólagos figyelmen kívül hagyására az alábbi feltételekkel.
- b. Az elháríthatatlan külső ok az adott időszakban a Szolgáltató által indított összes járat több mint 10%-ának minőségét érinti ténylegesen.
- c. Az elháríthatatlan külső ok a következő kategóriák valamelyikébe sorolható be:
  - i. Természeti csapás, katasztrófahelyzet, kritikus infrastruktúrán biztosított szolgáltatás zavartatása (árvíz, tűzvész, hóvihár, energiaellátás zavartatása, útzár).
  - ii. Sztrájk.
  - iii. Alaptörvényben meghatározott különleges jogrend bevezetése.

- d. A Szolgáltató az esemény lezárultát követő 30 napon belül részletes eseményleírást nyújt be a Megrendelő felé, amelyben
- i. leírja az adott esemény bekövetkezését, lefolyását,
  - ii. leírja az adott eseménnyel érintett járatok körét, valamint az adott időszakban közlekedett összes járatához viszonyított arányát,
  - iii. bizonyítja, hogy a felmerült esemény és a szolgáltatás elégtelensége között közvetlen összefüggés állt fenn, valamint
  - iv. bizonyítja, hogy az adott helyzetben nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje, vagy a szolgáltatás nyújtását a megtörténtnél magasabb színvonalon biztosítsa.
- e. A megküldött eseményleírás alapján a Megrendelő dönt az egyes mérések egyes értékeléseinek figyelmen kívül hagyásáról, amelyről a kézhezvételtől számított 30 napon belül hivatalos úton értesíti a Szolgáltatót.

#### 5. Ellenőrizendő paraméterek

Mért szolgáltatási terület	Súly	Paramétercsoport	Súly	Paraméter	Súly
Tisztaság	60%	Külső	20%	Karosszéria külső tisztasága	100%
		Utastér	80%	Ablakok tisztasága	20%
				Ülések tisztasága	40%
				Utastér padló tisztasága	40%
Utasperasz	40%			Jogos utasperaszok száma	100%

## 6. Amérési paraméterek ellenőrzése

Értékelési szempont	Adható értékelés			
	0 %	50%	100%	X
<b>Karosszéria külső tisztasága</b>	A karosszéria külső felülete több mint 50%-ban szennyezett.	A karosszéria külső felületének szennyezettsége 20% és 50%-között van.	A karosszéria külső felülete legfeljebb 20%-ban szennyezett.	
<b>Ablakok tisztasága</b>	A belső felületen nyomot hagyó, ragadó folt van, vagy az ablakok több mint 50%-ban szennyezettek.	Nincs a belső felületen nyomot hagyó, ragadó folt, és az ablakok legfeljebb 50%-ban szennyezettek.	Nincs a belső felületen nyomot hagyó, ragadó folt, és az ablakok legfeljebb 10%-ban szennyezettek.	A látási viszonyok miatt nem ellenőrizhető
<b>Ülések tisztasága</b> (Ülőfelület, hátoldal, fejtámla, kartámasz, kisasztal)	Az üléseken nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot.	Az üléseken nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van.	Az üléseken nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot.	
<b>Utastér padló tisztasága</b>	A padlón ragadó szennyeződés, darabos hulladék van, vagy a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot.	A padlón nincsen ragadó szennyeződés, darabos hulladék, és a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van.	A padlón nincsen ragadó szennyeződés, darabos hulladék, és a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot.	
<b>Utaspanaszok</b>	A jogos utaspanaszok száma 300 / év felett.	A jogos utaspanaszok száma 200 / év – 300 / év között.	A jogos utaspanaszok száma 200 / év alatt.	

## 7. Számítási mód

### a. Tisztaság:

- i. A havonta elvégzett mérések eredményeiből számtani átlagot kell képezni. A számtani átlag adja meg az egyes paraméter tárgyhóra mért értékét.
- ii. Az egyes paraméterhez rendelt súlyszámmal szorozva kerül meghatározásra az adott paramétercsoport havi értéke, majd annak súlyszámával szorozva a mért szolgáltatási terület havi értéke.
- iii. Az éves SLA érték a mért szolgáltatási terület havi értékeinek számtani átlagával egyezik meg.

- b. Utaspanasz:
  - i. Évente egyszer kerül értékelésre a táblázatban megadott szempontok szerint.
- c. Összesített SLA mutató:
  - i. Az a. és a b. szerinti értékek a hozzájuk rendelt súlyszámmal kerülnek összesítésre. Az összesített SLA mutató képezi a bónusz-malusz rendszer alapját.

## 8. Közvetlen minőségjavító intézkedések

- a. Amennyiben a Megrendelő vagy megbízottja helyszíni jelenléte során a szolgáltatásban e melléklet minőségi paramétereivel összefüggő, beavatkozást igénylő, konkrét elégtelenséget talál, jogosult közvetlen minőségjavító intézkedést kezdeményezni a Szolgáltató felé. Ennek során a feltárt hibáról jegyzőkönyvet a helyszínen kézírással kitölti.
- b. A Megrendelő, vagy megbízottja a Szolgáltató minőségjavító intézkedéséről szóló értesítését követően jogosult utóellenőrzést tartani, aminek során a közvetlen minőségjavító intézkedés tárgyát képező szolgáltatás-elemet a helyszínen ellenőrzi.
- c. Ha a Megrendelő vagy megbízottja utóellenőrzési jegyzőkönyvében megállapítja, hogy a szolgáltatás-elem kifogásolt elégtelensége továbbra is fennáll, a Megrendelő kötbért szabhat ki a Szolgáltatóra a szerződés 9. pontjában rögzítettek szerint.