

Bónusz-malusz rendszer

A bónusz-malusz rendszer a szolgáltatási szint minőség mérésének rendszeréhez (SLA rendszer) kapcsolódik.

1. Az éves szinten kivethető bónusz/malusz maximális összege

Az éves szinten kivethető **maximális bónusz nagysága** az adott évre esedékes **közszolgáltatásból származó és azzal összefüggő bevétel 1%-a**, a **maximálisan kivethető malusz nagysága** az adott évre esedékes **közszolgáltatásból származó és azzal összefüggő bevétel 5 %-a**.

A **közszolgáltatásból származó és azzal összefüggő bevételek** a következők:

- az átadott menetdíjbevétel,
- az utasokat jogszabály alapján megillető kedvezmények után járó és átadott szociálpolitikai menetdíj-támogatás,
- az utasok által fizetett és átadott pótdíjak,
- valamennyi egyéb, a közszolgáltatás nyújtására tekintettel kapott vagy azzal összefüggő bevétel, ideértve a Megrendelő által fizetett ellentételezés összegét is.

2. A kivetendő bónusz-malusz összegének meghatározása

Az **SLA rendszer keretében kalkulált „Összesített SLA mutató”** az alapja a kiosztandó bónusz/malusz mértékének meghatározásához.

Az „Összesített SLA mutató” egy aggregált, százalékos értékben kifejezett mutató, mely súlyozottan figyelembe veszi SLA mutatók mért értékeit.

Az „Összesített SLA mutatót” az alábbimért szolgáltatási területek súlyozott átlaga határozza meg:

- a) Tisztaság
- b) Utaspanaszok

Az SLA mutatókra és mérésükre vonatkozó részletes szabályokat a Közszolgáltatási Szerződés 10. sz. melléklete tartalmazza.

Az **Összesített SLA bónusz-malusz teljesítménymutatóhoz tartozó célértéke 2020. évre vonatkozóan: 85%.**

Az ettől való pozitív/negatív irányú eltérés jutalmazásra/szankcionálásra kerül.

Célérték túlteljesítése esetén kiosztandó bónusz mértéke a közszolgáltatásból származó és azzal összefüggő bevétel %-ában:

- 0-2% között 0,2% bónusz,
- 2-4% között 0,4% bónusz,
- 4-6% között 0,6% bónusz
- 6-8% között 0,8 % bónusz,
- 8% felett 1 % bónusz.

Célérték alulteljesítése esetén kiróható malusz mértéke a közszolgáltatásból származó és azzal összefüggő bevétel %-ában:

- 0-2% között 1%malusz,
- 2-4% között 2% malusz,
- 4-6% között 3% malusz
- 6-8% között 4 % malusz,
- 8% felett 5 % malusz.

3. Kiértékelési és elszámolási időszakok

Az éves SLA éves szolgáltatási szint meghatározásához igazodva, **éves szintű adatok alapján, éves szinten történik a kiróható bónusz-malusz értékek meghatározása** (január 1. – december 31.) Az éves elszámolás szabályait a 15. sz melléklet tartalmazza. A Megrendelő **félévközi tájékoztatót nyújt a Szolgáltató számára**, mely a féléves teljesítmény alapján elérendő bónusz-malusz mértékéről tájékoztatja a szolgáltatót, információnyújtás és motiváció céljából.

4. Bónusz-malusz kifizetése

Az adott évben kiosztandó bónusz/malusz mértéke, az éves bónusz-malusz kalkuláció elvégzése után, az éves elszámolás során, bónusz esetében a megrendelő által a szolgáltató számára fizetett ellentételezés összegéhez hozzáadandó, míg malusz esetében a megrendelő által a szolgáltató számára fizetett ellentételezés összegéből levonandó.