

SZOLGÁLTATÁSI SZINT MEGÁLLAPODÁS, VALAMINT A SZOLGÁLTATÁSI SZINT MÉRÉSÉNEK SZABÁLYAI

A Szolgáltatónak a megrendelt vasúti közszolgáltatások tekintetében az itt meghatározott minőségi követelményeket kell teljesítenie.

1. SZOLGÁLTATÓ KÖZSZOLGÁLTATÁSI TELJESÍTMÉNY INDIKÁTORAI ÉS A MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK MEGHATÁROZÁSÁNAK MÓDSZERE

Szolgáltató a Közszolgáltatások ellátása során az alábbi indikátorok szerint meghatározott mennyiségi és minőségi követelményeknek köteles megfelelni.

a.) Menetrendi pontosság

Definíció: A személyszállítási közszolgáltatás menetrendszerűségét mérő mutatószám.

Végállomási indulások

- **Megfelelő indulás:** Az a tényleges indulás, amely a menetrendben, illetve operatív esetben a Forgalomirányítás, által meghatározott indulási időponthoz képest nem korábban és legfeljebb 2 perc késéssel történik.
- **Nem megfelelő indulás:** Nem megfelelő végállomási indulásnak minősül, ha a vonat a menetrendben, illetve operatív esetben a Forgalomirányítás, által meghatározott indulási időponthoz képest korábban, vagy a Szolgáltató hibájából több mint 2 perccel később indult.

Megállóhelyeken közbenső állomásokon való áthaladás

- **Megfelelő áthaladás:** Megfelelő a vonalközi áthaladás akkor, ha a jármű a megállót / közbenső állomást a menetrendileg vagy az operatíván, a Forgalomirányítás által módosított indulási / átfutási időadat alapján meghatározott időponthoz képest ténylegesen nem korábban, illetve 3 percnél kisebb késéssel hagyja el.
- **Nem megfelelő áthaladás:** Nem megfelelő megállóhelyi áthaladásnak minősül, ha a vonat a megállót / közbenső állomást a menetrendben, vagy operatíván, a Forgalomirányítás által módosított indulási / átfutási időadat alapján előírt időponthoz képest korábban, vagy Szolgáltató hibájából ténylegesen több mint 3 perccel később hagyta el.

Indikátor alkalmazása:

A menetrendi pontossággal kapcsolatos szankcionálás Szolgáltató felé az alkalmoszerű ellenőrzések megállapításai alapján meghatározott, eseti kötbérek érvényesítésével valósul meg.

Kötbérvényesítés nem történik, amennyiben a menetrendtől eltérő közlekedés nem Szolgáltató hibájából történik (pl. utasforgalmi torlódás, , jegyellenőrzés, miatt áll a jármű).

Egy menetre vonatkoztatva nem megfelelő indulás és áthaladás miatt nincs többszörös minősítés, csak egy jogcímen történik kötbérvényesítés.

b.) A közösségi közlekedési szolgáltatást jogosulatlanul igénybe vevők statisztikai aránya

Definíció: A közösségi közlekedést jogosulatlanul igénybe vevők aránya az összes utas-számhoz képest.

Indikátor alkalmazása: Szolgáltató, a Közszolgáltatást jogosulatlanul igénybevevők számának csökkentése érdekében végzett tevékenységének értékelése eseti kötbérezés útján történik, abban az esetben, ha a jegyellenőrzési tevékenységgel Szolgáltató van megbízva.

2. KÖTBÉREK

Értelmező rendelkezések

Szolgáltató csak abban az esetben kötbérezhető egy napon több alkalommal ugyanazon munkavállalójának ugyanazon kötbérpontba ütköző, nem megfelelő munkavégzésért, ha a Szolgáltató ellenőrzésére jogosult szervezet munkatársai tájékoztatják a munkavállalót a szabálytalanság tényéről és a kötbérkiszabás megvalósulásáról. Ez alól kivételt képez a mobiltelefon vonatkozó szabályokkal ellentétes használata, a nyitott járműajtóval történő utasszállítás és a munkavégzés közben, tiltott helyen történő járművezetői dohányzás,

Berendezések, felszerelések, tartozékok hiányával kapcsolatos kötbérek:

	Kötbér jogcím	Ellenőrzés megkezdése	Kötbértétel esetenként
2.	<p>A járműveket el kell látni az utasok tájékoztatására szolgáló elemekkel, eszközökkel, és a Szolgáltató, illetve járművezetője köteles azokat üzemeltetni, használni, azok működését felügyelni.</p> <p>A járműveket - kivéve a nosztalgia járműveket, amelyek esetében a rendelkezésre álló utastájékoztató eszközöket kell használni - a következőkkel kell ellátni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Járműtípustól függő kivitelben és számban statikus vagy változtatható képű viszonylat- és menetirányjelzés a jármű homlok-, és hátfalán illetve a viszonylatot, útvonalat és megállókat megjelenítő tájékoztatással az utastérben, a BKK által átadott adattartalommal és grafikával; ▪ Hangerősítő, hangszórók, továbbá járműtípustól függően automatikus hangbemondó, illetve információ megjelenítésére alkalmas belső utastájékoztató eszköz a BKK által átadott adattartalommal. <p>Amennyiben a Szolgáltatónak felróható okból a jármű utastájékoztató eszközök nélkül állt forgalomba, illetve ezen eszközök hiányosak, tartalmuk nem naprakész (a kivitelezési/legyártási időt is figyelembe véve nem a legutoljára átadott tartalommal rendelkeznek), félrevezető jellegű (nem a valóságnak megfelelő információtartalmú), akkor a jármű hiányossága esetén a járműre vonatkozóan menetrendi naponként legfeljebb egy alkalommal a Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett. Nem minősül kötbéreseménynek, ha a gépi utastájékoztató téves helymeghatározását a járművezető figyelmeztetés után korrigálja, valamint ha a BKK nem a vonatkozó technológia szerint időben biztosítja az aktuális információt.</p>	<p>Jelen Megállapodás hatályba lépésének első napjától</p>	<p>10 000 Ft</p>
4.	<p>A jármű utasterének fűtését a vonatkozó utasítások és technikai lehetőségek figyelembe vételével biztosítani kell a fűtési időszakban. Nem szabad ugyanakkor az utastérfűtést indokolatlanul, így különösen 20°C fölötti külső hőmérséklet esetén működtetni.</p> <p>Amennyiben a fenti elvárásoknak nem megfelelő jármű állt forgalomba, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.</p>	<p>Jelen Megállapodás hatályba lépésének első napjától</p>	<p>10 000 Ft</p>
5.a.	<p>Amennyiben a jármű utastere légkondicionáló berendezéssel ellátott, akkor ezen berendezéseknek üzemképesnek kell lennie (ide értve a berendezés gyártója által előírt tisztítás elvégzését is). Azokat a vonatkozó utasítások szerint kell működtetni az előírt utastéri hőmérséklet biztosítása érdekében.</p> <p>Amennyiben a fentieknek nem megfelelő jármű utasforgalomban közlekedik, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.</p>	<p>Jelen Megállapodás hatályba lépésének első napjától</p>	<p>10 000 Ft</p>

Kötbér jogcím		Ellenőrzés megkezdése	Kötbértétel esetenként
5.b.	<p>A légkondicionáló berendezéssel el nem látott járművek, illetve a nem működő légkondicionáló berendezéssel közlekedő járművek esetén az utastér szellőzését járműtípustól függően nyitható ablakokkal, kell biztosítani.</p> <p>A szolgáltatás akkor megfelelő, ha:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ a jármű nyitható ablakfelületének minimum 80 %-a akadálytalanul nyitható, zárható, és zárt állapotban akaratlan elmozdulás ellen rögzíthető; <p>Amennyiben a fentieknek nem megfelelő jármű utasforgalomban közlekedik, kivéve a nosztalgia járműveket, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.</p>	Jelen Megállapodás hatályba lépésének első napjától	10 000 Ft
7.	<p>A járműveket a vonatkozó 2/ÚTU/1993. számú utasítás szerint kell fellobogózni, kivéve azokat a nosztalgia járműveket, amelyeken nincs biztosítva az utasítás betarthatósága. A fellobogózás elmulasztása esetén Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.</p>	Jelen Megállapodás hatályba lépésének első napjától	10 000 Ft
8.a	<p>Az ágazati előírások szerint a járművek utasterében a Szolgáltatónak felszállóhelyenként minimum egy darab jegyérvényesítő készüléket kell elhelyezni, kivéve a nosztalgia járműveket, amelyeken kalauz teljesít szolgálatot.</p> <p>A jegyérvényesítő készülékeknek alkalmasaknak kell lenniük arra, hogy azokkal a Budapest közigazgatási területén érvényes utazásra jogosító jegy érvényesíthető legyen és egy járművön belül egyidejűleg azonos kóddal kell ellátniuk a jegyet.</p> <p>A felszálló helyek számánál eggyel kevesebb jegykezelő készülék elfogadható, ennél kevesebb számú üzemképes jegykezelővel közlekedő jármű esetén, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.</p>	Jelen Megállapodás hatályba lépésének első napjától	10 000 Ft

Jármű épsége, esztétikai és higiéniai állapotával kapcsolatos kötbérek:

	Kötbér jogcím	Ellenőrzés megkezdése	Kötbértétel esetenként
11.	<p>A jármű karosszériáján nem lehet fényezetlen karosszéria elem, a karosszérián és a burkolat elemeken nem lehet átyukadós korróziós felület.</p> <p>A jármű épsége és esztétikai állapota akkor megfelelő, ha a telephelyről kiálláskor:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ a jármű minden, az utaskiszolgálás és utaskomfort szempontjából releváns eleme (ülések és belső burkolatok), berendezése, felszerelése, tartozéka rögzített, ép, feltűnő sérüléstől és szakadástól, valamint töréstől, továbbá rongálástól, erőteljes korróziótól és kopástól mentes; ▪ a jármű nem ázik be; ▪ az utastér-világítás legalább 80 %-ban üzemképes, és a járművezető azt a vonatkozó forgalmi utasítás szerint működteti. <p>Amennyiben a fenti elvárásoknak nem megfelelő jármű állt forgalomba és ezt Szolgáltató ellenőrzésére jogosult szervezet képviselője az ellenőrzése során észrevételezte, akkor az észrevétel átvételétől számított 5 napon belül Szolgáltató a hiányosságot köteles elhárítani és ezt jelezni.</p> <p>Amennyiben a hiányosság nem került 5 napon belül elhárításra, vagy azt Szolgáltató nem jelezte, és a jármű hibásan újra forgalomba állításra került, akkor Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.</p> <p>Amennyiben az 5 napos határidőt Szolgáltató jelzése alapján nem lehet betartani (a sérülés csak az adott jármű elem cseréjével javítható és azt Szolgáltató a következő javítási ciklusba ütemezte) a jelzésnek határidő halasztó hatálya van.</p> <p>Kötbérkiszabás esetében a jármű műszaki kialakítását is figyelembe kell venni.</p>	<p>Jelen Megállapodás hatályba lépésének első napjától</p>	<p>10 000 Ft</p>

	Kötbér jogcím	Ellenőrzés megkezdése	Kötbértétel esetenként
12.	<p>A telephelyről kiálló járművön nem lehetnek kirívó karcok, rongálások, graffitik, matricák, tagek, továbbá az ülésrészek nem lehetnek szakadt, kiégett, erősen szennyezett állapotban.</p> <p>Amennyiben a jármű nem megfelelő esztétikai/higiéniái állapotát a Szolgáltató ellenőrzésére jogosult szervezet képviselőjének erre történő felhívásától számított 5 napon belül Szolgáltató a tőle elvárható módon nem javítja, és a jármű nem megfelelő esztétikai/higiéniái állapotban újra forgalomba állításra került, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.</p> <p>Amennyiben a graffiti, karc csak az adott járműelem cseréjével távolítható el, a Szolgáltató alábbiakban meghatározott jelzései az 5 napos javítási határidőre halasztó hatállyal bírnak:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a graffiti, karc csak az adott járműelem cseréjével javítható és azt a Szolgáltató a jármű következő, 1 éven belüli javítási ciklusába ütemezte - az adott járműelem cseréje / javítása aránytalanul magas többletköltséget igényel. 	Jelen Megállapodás hatályba lépésének első napjától	10 000 Ft
13.	<p>A jármű tisztasága akkor megfelelő, ha a telephelyről kiálláskor az ablakfelület és a karosszéria tiszta, a jármű külső felülete az időjárásnak megfelelően (nulla fok feletti külső hőmérséklet és csapadékmentes időjárás esetén) mosott.</p> <p>A belső tisztaság akkor megfelelő, ha a jármű belső tere a telephelyről kiálláskor tiszta, a padlófelület takarított.</p>	Jelen Megállapodás hatályba lépésének első napjától	10 000 Ft

Szolgáltató járművezetőivel, alkalmazottaival kapcsolatos kötbérek:

	Kötbér jogcím	Ellenőrzés megkezdése	Kötbértétel esetenként
15.	Amennyiben a jármű gépi szellőztetéssel, illetve légkondicionáló berendezéssel ellátott, és az működőképes, de a járművezető nem a vonatkozó utasítások szerint működtette, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének első napjától	10 000 Ft
17.	Az utasok tájékoztatására szolgáló hangosító berendezéssel ellátott járműveken a járművezető a BKK által biztosított információk és adatok birtokában a hangosító berendezésen keresztül köteles a megállóhelyeket bemondani (kivéve, amennyiben a bemondás automatikus), illetve az utasításban meghatározott forgalmi változásokról az utasokat tájékoztatni, valamint a berendezések működését felügyelni, hiba esetén beavatkozni. Amennyiben a hangosító berendezés üzemképes, de a járművezető a szóbeli utastájékoztatási kötelezettségét elmulasztotta, vagy az automatikus hangbemondó berendezést hibásan, vagy nem működtette, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének első napjától	10 000 Ft
19.	Szolgáltató az utasokkal közvetlen kapcsolatban álló munkavállalói részére formaruhát biztosít és szabályozza a formaruha viselésével kapcsolatos szabályokat. A formaruha viselésével kapcsolatos szabályok megsértése esetén Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	A Szolgáltató saját formaruhájának, valamint annak viselését meghatározó szabályrendszerének bevezetése első napjától	5 000 Ft
20.	Amennyiben Szolgáltató járművezetője, illetve feladatköréből adódóan az utazóközönsséggel kapcsolatba kerülő egyéb alkalmazottja megsérti a Viselkedési Normákban rögzített előírásokat, Szolgáltató kötbérfizetésre köteles.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének első napjától	10 000 Ft
21.	Vezetés közben műsorvevő rádió, médialejátszó hallgatása a vonatkozó előírások szerint tilos. Amennyiben a Szolgáltató járművezetője megsérti ezen tilalmat, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének első napjától	5 000 Ft
22.	Vezetés közben az utasításokban előírt kommunikáción kívül a beszélgetés tilos. Amennyiben Szolgáltató járművezetője megsértette ezen tilalmat, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének első napjától	5 000 Ft
23.	Amennyiben Szolgáltató járművezetője (vagy más alkalmazottja) nem tartja be a talált tárgyak kezelésével kapcsolatos előírásokat, úgy Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének első napjától	10 000 Ft

	Kötbér jogcím	Ellenőrzés megkezdése	Kötbértétel esetenként
27.	Korai indításnak minősül, ha a járművezető az ajtók záródását megelőzően a járművét elindítja. Korai járműindítás esetén Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének első napjától	10 000 Ft
28.	Korai ajtónyitásnak minősül, ha a járművezető a jármű teljes megállítása előtt nyitja az ajtókat. Korai ajtónyitás esetén Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének első napjától	10 000 Ft
29.	Amennyiben járművezető a vezetőfülkében a vonatkozó utasításokban előírtakkal ellentétesen utast szállított, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének első napjától	10 000 Ft
32.	Nyitott járműajtóval történő közlekedésnek minősül, ha a járművezető az ajtók bezárása nélkül folyamatosan halad járművével (kivéve, ha az ajtókat műszaki hiba miatt nem lehet bezárni, ez esetben az utasszállítás nem megengedett). Nosztalgia járművek esetében figyelembe kell venni az alkalmazott műszaki megoldásokat. Nyitott járműajtóval történő utasszállítás esetén, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének első napjától	50 000 Ft
37.	A járművön a dohányzás tilos (ide értve az elektromos cigarettát is). Amennyiben Szolgáltató járművezetője megsértette ezen tilalmat, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének első napjától	10 000 Ft
39.	Amennyiben Szolgáltató járművezetője az utaskomfortot súlyosan sértő, tevékenységet folytatott, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének első napjától	25 000 Ft

Fordaterv meg nem adásából és menetrend be nem tartásából adódó kötbérek:

	Kötbér jogcím	Ellenőrzés megkezdése	Kötbértétel esetenként
45.	A Szolgáltató ellenérzésére jogosult szervezet képviselője ellenőrzi a végállomási indulások és érkezések, továbbá a megállóhelyeken és köztes állomásokon való továbbindulások megfelelőségét. = Nem megfelelő végállomási indulás esetén a Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének első napjától	10 000 Ft
46.	Nem megfelelő megállóhelyi és köztes állomásokon való továbbindulás, áthaladás esetén Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének első napjától	10 000 Ft
47.	Amennyiben az előírt csatlakozás Szolgáltató hibájából nem került biztosításra, a Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének első napjától	10 000 Ft

Vágányzárakkal kapcsolatos kötbérek:

	Kötbér jogcím	Ellenőrzés megkezdése	Kötbértétel esetenként
52.	Amennyiben Szolgáltató az elektronikus úton, írásos formában bejelentett vágányzári igényét Üzemi Menetrendet vagy utastájékoztatót érintő módon, Szolgáltató felelősségi körébe tartozó hibája miatt a vágányzár kezdési időpontját megelőző 45. és 15. nap között lemondja, módosítja, vagy új vágányzári igénnyel lép fel, kötbér fizetésére kötelezett, kivételt képez a Vis major körülmények miatt ellehetetlenülő vágányzári munkák elmaradása.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének első napjától	50 000Ft
53.	Amennyiben Szolgáltató az elektronikus úton, írásos formában bejelentett vágányzári igényét Üzemi Menetrendet vagy utastájékoztatót érintő módon, Szolgáltató felelősségi körébe tartozó hibája miatt a vágányzár kezdési időpontját megelőző 15 napon belül lemondja, módosítja, vagy új vágányzári igénnyel lép fel, kötbér fizetésére kötelezett, kivételt képez a Vis major körülmények miatt ellehetetlenülő vágányzári munkák elmaradása.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének első napjától	500 000 Ft

Infrastruktúra elemek üzemeltetéséhez kapcsolódó kötelezettségének elmulasztásából adódó kötbérek:

	Kötbér jogcím	Ellenőrzés megkezdése	Kötbértétel esetenként
54.	Amennyiben a Szolgáltató takarítási vagy karbantartási kötelezettsége alá tartozó infrastruktúra elemek nem megfelelő működését, tisztasági, esztétikai, higiéniai állapotát (így különösen nem működő világítási elemeket – az érintett világítási körzet (pld. megálló, peron) összes világítási elemének 15 %-ot meghaladó hibája esetén –, kirívó eltakarítatlan szemetet, rongálásokat –, kivéve a közúti balesetben megsérült felsővezeték tartó oszlopokat, kábelszekrényeket –) a Szolgáltató ellenőrzésére jogosult szervezet erre történő felhívásától számított 5 munkanapon belül a Szolgáltató elvárható módon nem javítja, el nem távolítja, a Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének első napjától	10 000 Ft

	Kötbér jogcím	Ellenőrzés megkezdése	Kötbértétel esetenként
55.	<p>A Szolgáltató kezelésében lévő infrastruktúrához kapcsolódóan a Szolgáltató által végzendő utastájékoztató akkor megfelelő, ha:</p> <ul style="list-style-type: none"> - az előírt statikus tájékoztató eszközök rendelkezésre állnak, elhelyezkedés, tartalom, mennyiség, minőség, méret tekintetében megfelelőek; - az utastájékoztató kijelzők üzemelnek, adattartalmuk megfelelő; - minden utastájékoztató eszköz ép, tiszta, világítása a fényviszonyoknak megfelelően üzemel, a kihelyezett hirdetmény szakadás- és gyűrődésmentes; - a hangos tájékoztató üzemel, a berendezések sajátosságait figyelembe véve a hangminőség és hangerő tekintetében megfelelő. <p>A Szolgáltatónak felróható okból tartalmilag nem megfelelő utastájékoztató esetén a Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.</p>	<p>Jelen Megállapodás hatályba lépésének első napjától</p>	<p>10 000 Ft</p>

