

Az SLA rendszer keretében alkalmazandó minőségi korrekciós elszámolás leírása

1. AZ SLA RENDSZER KERETÉBEN ALKALMAZANDÓ MINŐSÉGI KORREKCIÓS ELSZÁMOLÁS (“MINŐSÉGI KORREKCIÓS ELSZÁMOLÁS”) ALAPELVEI, FELÉPÍTÉSE

Alapelvek:

- Átlátható, a Szolgáltató teljesítményét átfogóan, akár többféle aspektusból méri.
- A teljesítmény mérése nem okoz indokolatlanul nagy többlet terhet a Felek számára, valamint a mérték értékei egyértelműen meghatározhatóak és értelmezhetőek.
- Olyan célokat és mutatókat határoz meg, amelyeket a Szolgáltató jelentős mértékben képes befolyásolni.
- A célértékei kihívóak, de nem teljesíthetetlenek.
- Továbbá az elérésük érdekében megvalósuló Szolgáltatói magatartás összhangban áll a Megrendelő szándékával.
- Emellé pedig olyan korrekciós elszámolási logikát kínál, amely kellően motiválja a Szolgáltatót a cselekvésben és az előírt szolgáltatási színvonal folyamatos teljesítésében.

A Minőségi Korrekciós Elszámolás rendszere a szolgáltatási szint minőség mérésének rendszeréhez (SLA rendszer) kapcsolódik.

2. AZ ÉVES SZINTEN KIVETHETŐ MINŐSÉGI KORREKCIÓS ELSZÁMOLÁS MAXIMÁLIS ÖSSZEGE

A Minőségi Korrekciós Elszámolás részeként a Szolgáltató terhére az adott évre esedékes **közszolgáltatásból származó és azzal összefüggő bevétel** maximum 3 (három) százalékaival egyező mértékű korrekció vethető ki (malus). Pozitív mértékű korrekció (bonus) nem elszámolható, függetlenül attól, hogy a tényleges szolgáltatási szint az SLA rendszerben szereplő elvárást milyen mértékben teljesíti túl.

A közszolgáltatásból származó és azzal összefüggő bevételek a következők:

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

3. A KIVETENDŐ MINŐSÉGI KORREKCIÓS ELSZÁMOLÁS ÖSSZEGÉNEK MEGHATÁROZÁSA

a. ÖSSZESÍTETT SLA TELJESÍTMÉNYMUTATÓ

Az **SLA rendszer keretében kalkulált „Összesített minőségszint”** elnevezésű SLA mutató használatos a Minőségi Korrekciós Elszámolás teljesítménymutatóként (Összesített SLA teljesítménymutató), azaz Szolgáltatóra kivetendő Minőségi Korrekciós Elszámolás mértékének meghatározásához.

Az „Összesített minőségszint mutató” egy aggregált, százalékos értékben kifejezett mutató, mely súlyozottan figyelembe veszi az adott szolgáltatási csomagban mért különböző SLA mutatók értékeit.

Az „Összesített minőségszintet” az alább SLA szegmensek és szolgáltatási területek súlyozott átlaga határozza meg (a mérési szintekhez további alacsonyabb szintű mutatók tartoznak):

- Szegmensek:
 - a) Járatok
 - b) Utasforgalmi létesítmények
 - c) Internetes felület
- Szegmensekhez tartozó szolgáltatási területek:
 - d) Menetrendszerűség
 - e) Kapacitás
 - f) Tisztaság
 - g) Utastájékoztatás
 - h) Utaskiszolgálás
 - i) A személyzet munkavégzése

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

Az Összesített SLA teljesítménymutatóhoz tartozó **célérték** megegyezik az **SLA megállapodásban szereplő „Összesített minőségszint” mutató célértékével**. Az ettől való negatív irányú eltérés szankcionálásra kerül.

b. A KIVETENDŐ MINŐSÉGI KORREKCIÓS ELSZÁMOLÁS NAGYSÁGÁNAK MEGHATÁROZÁSA

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

- a) Amennyiben az Összesített SLA teljesítménymutató tényértéke 10 vagy annál több százalékponttal elmarad a célértéktől, akkor a vállalatra maximális malus vetendő ki.
- b) Amennyiben az adott időszaki Összesített SLA teljesítménymutató tényértéke 0-10 százalékpont közti értékkel marad el a célértéktől, a malus adott időszaki közszolgáltatásból származó és azzal összefüggő éves bevétel arányában kifejezett mértékének kalkulációja az alábbi képlet alapján történik:

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

ahol:

M_M : a maximális malus a közszolgáltatásból származó és azzal összefüggő éves bevétel százalékában kifejezve (3%)

B_C : Összesített SLA mutató célértéke

B_T : Összesített SLA mutató tény értéke

4. KIÉRTÉKELÉSI ÉS ELSZÁMOLÁSI IDŐSZAKOK

a. KIÉRTÉKELÉSI IDŐSZAK

Az éves SLA éves szolgáltatási szint meghatározásához igazodva, **éves szintű adatok alapján, éves szinten történik a kiróható malus értékek meghatározása** (január 1. – december 31.) Az éves elszámolás szabályait a Szerződés 16. számú melléklete tartalmazza.

b. MINŐSÉGI KORREKCIÓS ELSZÁMOLÁS VÉGREHAJTÁSA

Az adott évben érvényesítendő malus mértéke a Minőségi Korrekciós Elszámolás éves kalkulációjának elvégzése után, az éves elszámolás során, a Megrendelő által a Szolgáltató számára fizetett ellentételezés összegéből levonandó.

Az adott évben érvényesítendő malus értéke az adott évi éves elszámolás túlkompenzációra vonatkozó vizsgálata során alkalmazott észszerű nyereség összegét csökkenti.

A hibás teljesítés miatti kötbérek elszámolása jelen melléklettől függetlenül történik.