

SZOLGÁLTATÁS ELLENŐRZÉSÉRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK

1. Fogalmak meghatározása, definíciók

Informatikai rendszer: szolgáltatási tevékenységekhez közvetlenül kapcsolódó, az adatok rögzítésére, feldolgozására és elérhetővé tételére alkalmas, a belső zárt hálózaton elérhető alkalmazások összefoglaló elnevezése.

Technikai berendezés: azon készülékek és hitelesített vagy kalibrált eszközök összessége, amelyek segítségével a Szolgáltatás ellenőrzése során az ellenőrzést végző által a nem megfelelő teljesítés, szabálytalanság tényének rögzítése, a minőségi paraméterektől való eltérés mértékének feltárása dokumentáltan megtörténik a későbbi vizsgálat, illetve bizonyítás érdekében.

Kalibrált mérőeszköz:

- sebességmérő készülék;
- kalibrált hőmérő.

Felvétel / Médiaanyag: Technikai berendezéssel készített álló- vagy mozgóképek (fénykép, videó), valamint rögzített hanganyagok összessége.

Intézkedésre és/vagy ellenőrzésre jogosító azonosító igazolvány (a továbbiakban: igazolvány): Közlekedésszervező által kiállított arcképes azonosító igazolvány, amelynek birtokosa előre meghatározott ütemterv vagy munkáltatói utasítás alapján jogosult a Szolgáltatás ellenőrzésére a Megállapodásban meghatározott minőségi követelményeknek való megfelelés tekintetében. A Közlekedésszervező által kiállított intézkedésre jogosító igazolvány jogosultsági szintben nem különbözik az ellenőrzésre jogosító igazolványtól.

Ellenőrzési jelentés: a helyszíni ellenőrzések során a Szolgáltatással kapcsolatos ellenőrzések által feltárt hiányosságokat tartalmazó, egységes formátumú (előre megtervezett sablonra épülő, jelen melléklet 1. számú függeléke szerint elkészített) összegző leírás.

2. Az ellenőrzési tevékenységre vonatkozó általános rendelkezések

2.1. Az ellenőrzések célja

Az ellenőrzések célja a Közszolgáltatási Szerződésben, valamint a Technológiai megállapodás **1. sz. 3. sz. mellékletében** rögzített elvárási szinteknek, a meghatározott minőségi követelményeknek való megfelelés vizsgálatára, a követelményektől való eltérések feltárására a szolgáltatási színvonal megfelelő szinten tartásának, javításának érdekében.

2.2. Alapelvek

A Közszolgáltatási Szerződésben, az éves záradékban, valamint a Technológiai megállapodás **1. sz. mellékletében** rögzített minőségi paraméterek Szolgáltatónak felróható okból történő nem megfelelő teljesítése esetén, a hibás teljesítés meghatározására a Megrendelői megbízott jogosult. A szolgáltatás minőségi ellenőrzését Megrendelő megbízása alapján a Közlekedésszervező Szolgáltatásmenedzsment Szakterület (a továbbiakban: Szolgáltatásmenedzsment) is végzi.

Nem megfelelő teljesítés megállapítása abban az esetben lehetséges, ha arra Közszolgáltatási Szerződés, valamint a Technológiai megállapodás **1. sz. és 3. sz. sz. melléklete** adott jogcímen lehetőséget határoz meg, azaz:

- a) az ellenőrzés során megállapított szabálytalanságot rögzítő Ellenőrzési jelentés;
- b) a forgalomirányítási folyamatok közben feltárt szabálytalanságot tartalmazó jelentés;
- c) az Informatikai rendszerekben rögzített adatok;
- d) a Közlekedésszervező ellenőrzése során a Szolgáltató Szolgáltatásával kapcsolatos, az előírt határidők, feladatok nem megfelelő teljesítéséről szóló értesítő levél.

Az előző **a) – d) pontokban** rögzített jelentéseknek, illetve a tájékoztatásoknak minden esetben egyértelműen tartalmazniuk kell a lehetséges hibás teljesítés időpontját, helyszínét és pontos leírását.

2.3. Az ellenőrzést végzők jogai és kötelességei

Az Igazolvány birtokában a Közlekedésszervező munkavállalói (a továbbiakban: Ellenőr / Ellenőrök) jogosultak a Szolgáltatás ellenőrzésére az utasok számára is érzékelhető minőségi paraméterek vizsgálatával az alábbiak alapján:

- a) a Megállapodásban szereplő minőségi kritériumok figyelembevétele;

b) a Szolgáltatóra nézve feladatot előíró, egyeztetett közlekedésszervezői utasítások (Szolgáltatási Előírás, Intézkedési Terv, Fődiszpécseri Rendelkezés), szabályainak való megfelelés.

Az ellenőrzések során törekedni kell az olyan helyzetek kialakulásának megelőzésére, amelyek következtében a Szolgáltatás ellátása során azok hátrányosan érintenék a Szolgáltatót.

Amennyiben az ellenőrzés során olyan eseményt, hiányosságot (pl. jármű műszaki hiba) vagy járművezetői cselekményt tapasztalnak az Ellenőrök, amely azonnali beavatkozást igényel, haladéktalanul értesítik a Közlekedésszervező fődiszpécserét, aki a további intézkedéseket a hatáskörének megfelelően folytatja. A Közlekedésszervező fődiszpécserének a Szolgáltató fődiszpécserét értesíteni kell az azonnali beavatkozást igénylő Szolgáltatást érintő eseményről.

2.4. Az ellenőrzések típusai

A Szolgáltató munkavállalói kötelesek az ellenőrzés során az Ellenőrökkel együttműködni olyan mértékben, hogy az a szolgálatellátást indokolatlanul ne akadályozza.

Az ellenőrzés lehet nyílt és titkos. A nyílt ellenőrzés lefolytatásának idejét és helyét az ellenőrzést végző az ellenőrzés elvégzését megelőzően 5 munkanappal bejelenti. A titkos ellenőrzés során előzetes bejelentés nélkül zajlik az ellenőrzési folyamat.

2.4.1. A szolgáltató munkavállalója bevonása nélkül végzett ellenőrzés

A szolgáltató munkavállalója bevonása nélkül végzett ellenőrzés az, amikor az ellenőrzés tényéről a Szolgáltató csak a vizsgálat befejezésekor vagy utólagosan szerez tudomást, az ellenőrzés folyamatának a Szolgáltató munkavállalója általi észlelése nem cél.

Azonban, ha veszélyhelyzet vagy az utasok érdekeit sértő esemény áll fenn, és azonnali intézkedésre van szükség, az Ellenőr a Közlekedésszervező fődiszpécserén keresztül haladéktalanul értesíti a Szolgáltató által írásban megjelölt ágazati kapcsolattartókat, illetve az eseményben érintett munkavállalóját.

2.4.2. A szolgáltató munkavállalója bevonásával végzett ellenőrzés

A szolgáltató munkavállalója bevonásával végzett ellenőrzés az, amikor az Ellenőrök az ellenőrzést a Szolgáltató munkavállalója által jól látható módon és szükség esetén a Szolgáltató munkavállalójával együttműködve végzik.

2.4.3. A telephelyi ellenőrzés szabályai

A forgalomba álló, Szolgáltatásban részt vevő járművek ellenőrzése a telephely területén belül, a kapu közelében is végezhető, azonban az ellenőrzés menetrendi késést nem okozhat. A Közlekedésszervező köteles a Szolgáltató kapcsolattartóját értesíteni elektronikus módon a telephelyi ellenőrzés megkezdése előtti munkanapon 10:00 óráig, illetve az ellenőrzés tényleges megkezdése előtt a forgalomba állásért felelős munkatársat tájékoztatni.

Annak érdekében, hogy a telephelyi ellenőrzés ne okozzon menetrendi késést és egyéb fennakadásokat, a Szolgáltatónak is meg kell tennie az ellenőrzéshez szükséges előkészületeket.

A telephelyi ki- vagy bejárat környezetében végzett ellenőrzés kivételével telephelyen belüli önálló mozgásra csak azon Ellenőrök jogosultak, akik az adott telephely technológiájának megfelelő munkavédelmi oktatásban részesültek. A telephelyen belüli mozgásra vonatkozó igényt az előzetes bejelentésnek tartalmaznia kell, a Szolgáltató ebben az esetben köteles kísérő személyzetet biztosítani.

Telephely területén belül végzendő ellenőrzési tevékenység, a telephelyről kiálló, Szolgáltatásban résztvevő járművek felszereltségének, tisztaságának, épségének, esztétikai állapotának, valamint berendezései működőképességének, a járművezető formaruha viselésével kapcsolatos előírások betartásának vizsgálatára irányul.

2.5. Az ellenőrzések fajtái

2.5.1. Helyszíni ellenőrzések

A helyszíni (telephelyen és forgalomban történő) ellenőrzési tevékenységet az Ellenőrök előre elkészített ütemterv vagy erre vonatkozó munkáltatói utasítás alapján végzik.

Az ellenőrzéseknél a vélelmezett nem szerződésszerű, szabálytalan teljesítésről Ellenőrzési jelentés készül.

2.5.2. Az Informatikai rendszer adatain alapuló ellenőrzések

Az Informatikai rendszer adatainak lekérdezését a Szolgáltatásmenedzsment végzi el.

Az Informatikai rendszer adatai alapján az alábbiak vizsgálata lehetséges:

- a) terv-tény teljesítménylekérdezések,
- b) menetrendszerűséggel kapcsolatos lekérdezések,
- c) eltérő járműkapacitással kapcsolatos lekérdezések,
- d) forgalmi zavarokkal, eseményekkel kapcsolatos lekérdezések.

Az Informatikai rendszerekben szereplő adatok valódiságát, valamint a lekérdezések adatexportjait a Felek kölcsönösen elismerik. Amennyiben a Felek közül bármelyik fél hibát, hiányosságot, rendellenességet észlel az Informatikai rendszerek adataiban, azt elektronikus úton jelzi a másik félnek. A Felek a hiba elhárításában együttműködnek.

3. Az ellenőrzések végrehajtása

3.1. Az ellenőrzések lefolytatása, az ellenőrzések során tett megállapítások bizonyításának módjai és eszközei

Az ellenőrzések során észlelt szabálytalanságok megállapítása a következők alapján történhet:

- a) Az Ellenőr által az ellenőrzés során készített Technikai berendezéssel történő dokumentálás;
- b) a Közlekedésszervező Forgalmfelügyelet Szakterület (továbbiakban: Forgalmfelügyelet) jelentéseiben rögzített, kikérhető hangfelvétellel, lefutási adatokkal, exportképernyőkkel bizonyítottan alátámasztott hibás teljesítés;
- c) a legalább két Ellenőr által észlelt és Ellenőrzési jelentésen rögzítettek;
- d) az ellenőrzés során szerzett információk (pl. fénykép, videó felvétel) alapján készített szakértői vélemény;
- e) Informatikai rendszerből szerzett információk;
- f) a Közszolgáltatási Szerződésben, valamint a Technológiai megállapodás **1. sz. mellékletében** rögzített határidők felróhatóan nem megfelelő teljesítése.

A Közszolgáltatási Szerződésben, valamint a Technológiai megállapodás **1. sz. és 3. sz. mellékletében** rögzített alábbi hibás teljesítési tételek (jogcímek) esetében csak Technikai berendezéssel dokumentált jelentést készít Közlekedésszervező:

- a) (4) A jármű fűtésének, fűtöttségének hibája;
- b) (5.a) A jármű klímaberendezésének hibája;
- c) (9) Járművek veszélyes karosszériaeleme, hiányos lámpatestek;
- d) (11) Járműesztétikai, utastér-világítási hiányosságok, beázás;
- e) (12) Karcolás, graffiti, rongálódás;
- f) (13) Járműtisztasági hiányosságok;
- g) (25) "Nagyobb mértékű" sebességtúllépés;
- h) (26) "Jelentős mértékű" sebességtúllépés;
- i) (30) Tilos jelzésen történő áthaladás;
- j) (54) Infrastruktúra elemek tisztasági, esztétikai, világítási hiányosságai;
- k) (55) Infrastruktúra elemek utastájékoztatójának hibája.

A Felvétel elnevezésének a Szabályzat **4.2.2. alfejezetében** rögzítettek szerint kell megtörténnie az egyértelmű azonosítás érdekében.

Azon hibás teljesítési tételek esetében, amelyeknél a fenti felsorolás szerint elengedhetetlen a Technikai berendezéssel történő dokumentálás, illetve a fenti felsoroláson kívüli tételek esetében, ha az ellenőrzést egy fő, erre jogosult Ellenőr végzi, a nem megfelelő teljesítés

megállapításának eljárásához a Felvételeket csatolni kell az Ellenőr(ök) aláírásával ellátott Ellenőrzési jelentés mellé.

Azon tételek esetében, melyeknél a bizonyításához nem szükséges Technikai berendezés általi dokumentálás és az ellenőrzést legalább két fő, erre jogosult végzi, a nem megfelelő teljesítés megállapításának eljárásához elegendő az ellenőrzést végző legalább két Ellenőr aláírásával ellátott Ellenőrzési jelentés, azonban ha készült Technikai berendezéssel bármilyen dokumentáció, azt csatolni szükséges.

3.2. Az ellenőrzések során keletkezett dokumentumok, bizonyítékok továbbítási rendje

3.2.1. Ellenőrzési jelentések SZECS általi továbbítása

Az ellenőrzések során keletkezett dokumentumokat, Ellenőrzési jelentéseket a Közlekedésszervező szolgáltatás-ellenőrzése (továbbiakban: SZECS) a jelen alfejezetben foglaltak szerint továbbítja.

Valamennyi, az ellenőrzés során keletkezett Ellenőrzési jelentést és dokumentumot előzetes tájékoztatás céljából a közös informatikai tárhelyre fel kell tölteni, és feltöltés tényéről a Szolgáltató és a Megrendelői megbízott által kijelölt kapcsolattartókat elektronikus úton értesíteni kell, legkésőbb az ellenőrzést követő munkanapon.

3.2.2. A Forgalomfelügyelet diszpécseri által észlelt szabálytalanságról készített jelentések

A Forgalomfelügyelet diszpécseri által észlelt szabálytalanságról készített jelentések esetében a Szolgáltató értesítése a jelen alfejezetben foglaltak szerint történik.

A Szolgáltató részére valamennyi keletkezett jelentést a Szolgáltató és a Megrendelői megbízott által kijelölt kapcsolattartóknak előzetes tájékoztatás, illetve szükség esetén intézkedés céljából legkésőbb az adott tárgyhét utolsó napjától számított ötödik munkanapon kell továbbítani.

3.2.3. Az Informatikai rendszerben szereplő adatok alapján megállapított hibás teljesítés vélelmek

Az Informatikai rendszer adatai alapján megállapított hiányosságról szóló előzetes tájékoztatás nélkül is fennáll a tény a nem megfelelő teljesítéssel kapcsolatban.

Az Informatikai rendszer adatai alapján az alábbi esetekben vélelmez Közlekedésszervező nem megfelelő teljesítést:

- a) egyes vonatknál a megrendelt menetrendtől eltérő járműkapacitással történő közlekedés.
- b) menetrendi adatok késedelmes átadása;
- c) menetrendi adatok Informatikai rendszerbe történő késedelmes feltöltése vagy a feltöltés elmulasztása.

Az Informatikai rendszer adatai és egyedi vizsgálat alapján az alábbi esetekben is meghatározható nem megfelelő teljesítés:

- d) menetrendi pontosság;
- e) futár fedélzeti berendezés nem előírászerű használata (be nem jelentkezett, be nem jelentett);
- f) előírt csatlakozás biztosításának elmulasztása.

Az Informatikai rendszerből származó további adatok egyéb esetekben is felhasználhatóak a hiányosságok bizonyítására.

Az Informatikai rendszerből lekérdezett listák a Szolgáltatásmenedzsment által a Szolgáltató kijelölt ágazati kapcsolattartóinak történő megküldésekor az alábbi eljárást kell követni:

- a) a lekérdezés pontos elérési útját és paramétereit rögzíteni kell;
- b) a lekérdezés után az adatok összesítését tartalmazó egyszerűsített táblázatot, továbbá a Szolgáltató vagy Megrendelő vagy Megrendelői megbízott kérése esetén az eredeti lekérdezés állományát, valamint a kettő közötti kapcsolatot (kiszámítást) teremtő összefüggéseket (pl. Excel képleteket) is tartalmazó adatállományt (a Szolgáltató által kezelhető formátumban) elektronikusan is meg kell küldeni, illetve archiválni kell.

3.2.4. Egyéb, hibás teljesítésre alapot adó esetek

A nem megfelelő teljesítésre a Megállapodás szerint alapot adó, és jelen melléklet **3.2.1.**, **3.2.2.**, **3.2.3.** alfejezeteiben nem szereplő esetekben (pl.: előre tervezett vágányzár lemondása, menetrendek kései átadása), a hiba felfedezése esetén a Közlekedésszervező azonnal értesíti a másik Fél kijelölt kapcsolattartóit a hibás teljesítési esemény kivizsgálát megkezdéséről.

3.3. Az ellenőrzések során keletkezett dokumentumok kezelése

A Szolgáltatásmenedzsment az Ellenőrzési jelentéseket, illetve az ellenőrzések során készített médiaanyagokat (pl.: fényképeket vagy videó állományokat) a Közlekedésszervező mindenkor hatályos iratkezelési szabályainak és az adatvédelmi előírásainak megfelelően elektronikusan és szükség szerint papíralapon is megőrzi.

3.4. Speciális ellenőrzési szabályok az egyes minőségi elvárások teljesítésével kapcsolatban

A **3.1. fejezetben** foglalt szabályok a jelen fejezetben foglalt esetekben az ott meghatározott kiegészítésekkel alkalmazandók.

3.4.1. A jármű fűtésének ellenőrzése a technikai lehetőségek figyelembevételével

A jármű fűtésének ellenőrzéséhez a hőmérséklet mérésére kijelzővel rendelkező, kalibrált mérőeszköz használható, amelynek mérési értékeit Felvétellel dokumentálni kell. A mérőeszközt oly módon kell használni, hogy annak működését semmilyen külső hatás ne

befolyásolja, a belső téri méréseket a jármű ajtók közötti belső terének középpontjában, 1,5 méter magasságban, 1,5 perccel az ajtók zárását követően kell végrehajtani.

Az ellenőrzés végrehajtásának módjai:

- a) külső hőmérséklet mérése esetén, közvetlenül felszállás előtt vagy leszállást követően;
- b) belső hőmérséklet mérése esetén, az utastérben.

Az utastérfűtést +20 °C fölötti külső hőmérséklet esetén működtetni tilos.

Az ágazati sajátosságok és a technikai lehetőségek figyelembevételével a következőképpen kell a járművek fűtését működtetni:

a) Hév járművek esetén:

- A Szolgáltató üzemegységi diszpécser szerint elrendelt fokozatba kell kapcsolni. Az utastéri fűtőegységeknek a jármű fűtési áramköreinek, az adott és elrendelt fűtési fokozatnak megfelelően működni kell.

b) Autóbuszok (pótlóbuszok) esetén:

- A belső hőmérséklet akkor megfelelő, ha annak értéke – +20°C külső hőmérsékletig – a külső hőmérséklet értéke felénél legalább 9°C-kal magasabb, azonban ez az érték semmilyen esetben sem lehet alacsonyabb, mint +5°C.
- Amennyiben a belső hőmérséklet értéke érzékelhetően nem megfelelő, abban az esetben meg kell győződni a fűtőtestek működőképességéről, mely esetben az elégtelen működés észlelése magában is hibás teljesítést jelent. A tapasztaltakat (pl. fűtőradiátor közvetlen közelében végzett hőmérsékletmérés) Felvételen kell rögzíteni.

3.4.2. A jármű klímaberendezésének ellenőrzése a technikai lehetőségek figyelembevételével

A jármű klímaberendezésének ellenőrzéséhez: a hőmérséklet mérésére kijelzővel rendelkező, kalibrált mérőeszköz használható, amelynek mérési értékeit Felvétellel dokumentálni kell. A kalibrált mérőeszközt oly módon kell használni, hogy annak működését semmilyen külső hatás ne befolyásolja. A belső téri méréseknél a jármű ajtók közötti belső terének középpontjában, 1,5 m magasságban, 1,5 perccel az ajtók zárását követően kell a mérést végrehajtani.

Az ellenőrzés végrehajtásának módjai:

- a) külső hőmérséklet mérése esetén, közvetlenül felszállás előtt vagy leszállást követően;
- b) belső hőmérséklet mérése esetén, az utastérben.

Az ágazati sajátosságok és a technikai lehetőségek figyelembevételével a következőképpen kell a járművek hűtését működtetni:

A belső hőmérséklet akkor megfelelő, ha annak értéke

- +35°C külső hőmérsékletig a külső hőmérséklet értéke felénél legfeljebb 11°C-kal magasabb,

- +35°C külső hőmérséklet felett a külső hőmérséklet értékénél legalább 6°C-kal alacsonyabb.

Amennyiben a belső hőmérséklet értéke érzékelhetően nem megfelelő, abban az esetben meg kell győződni a klímaberendezés működőképességéről, mely esetben az elégtelen működés észlelése magában is hibás teljesítést jelent. A tapasztaltakat (pl. légbefúvó nyílások közvetlen közelében végzett hőmérsékletmérés) Felvételen kell rögzíteni.

3.4.3. A járműveken elhelyezett, Szolgáltató üzemeltetésében lévő jegyértékesítő készülékek üzemképesség vizsgálatának ellenőrzése

Ha az ellenőrzést egy fő Ellenőr végzi, akkor a rendelkezésre álló Technikai berendezéssel készített Felvételt csatolnia kell az Ellenőrzési jelentés mellé. Az ellenőrzést végezheti kettő vagy kettőnél több személy is, ebben az esetben nem szükséges Felvételt készíteni a vélt szabálytalanságról, de ha készült, akkor csatolni szükséges a jelentés mellé. Az ellenőrzéshez minden esetben próbajegyvet használnak az Ellenőrök, amelyet csatolnak az Ellenőrzési jelentéshez.

Az ellenőrzés végrehajtása a próbajegy segítségével a jegyértékesítő berendezés működőképességének valamint mobiljegy érvényesítésére szolgáló eszköz illetve kódmatrica épségének ellenőrzésével történik. Amennyiben az Ellenőr(ök) hiányosságot, hibát tapasztal(nak), Technikai berendezéssel Felvételt készít(enek) az esetről, amelyen rögzíti(k) a jármű forgalmi rendszámát vagy azonosító számát és azt, hogy melyik ajtónál található a hibás, nem megfelelően működő jegyértékesítő készülék, valamint a nem ép mobiljegy érvényesítésére szolgáló eszköz illetve kódmatrica.

A járművek utasterében a Szolgáltatónak felszállóhelyenként legalább egy darab jegyértékesítő készüléket valamint a járművek külső oldalán ajtónként kettő darab (pótlóbusz esetében az első ajtónál egy darab, a többinél kettő darab) mobiljegy érvényesítésére szolgáló eszközt illetve kódmatricát kell elhelyeznie. A jegyértékesítő készülékeknek (legfeljebb 1 kivétellel) valamint mobiljegy érvényesítésére szolgáló eszköznek, illetve kódmatricának (ajtónként legalább egynek) alkalmasnak kell lenniük arra, hogy azokkal az érvényes utazásra jogosító, és a járművön érvényesítendő jegy érvényesíthető legyen, és egy zárt egységen belül egyidejűleg azonos kóddal kell ellátniuk a jegyet, lehetővé téve a Közlekedésszervező ellenőrei számára a jegyek érvényességének megállapítását.

3.4.4. Járművek veszélyes karosszériaeleme, hiányos lámpatest

Az ellenőrzést Technikai berendezéssel szükséges dokumentálni úgy, hogy egyértelműen beazonosítható, felismerhető legyen a jármű hiányossága és az adott jármű azonosítására szolgáló rendszám vagy hatósági jelzés.

Az ellenőrzés végrehajtása során az Ellenőr(ök)nek mind a járműről, mind a hiányosságról fénykép- vagy videofelvételt kell készíteni(ük).

A jármű karosszériáján nem lehet olyan sérülés, ami a mindenkori hatályos hatósági előírások szerint a forgalombiztonságot veszélyezteti, a külső lámpatestek nem lehetnek hiányosak, a világító- és jelzőberendezéseknek a vonatkozó előírásoknak megfelelően kell működniük.

Amennyiben a telephelyről történő kiálláskor a Szolgáltató járműve nem teljesíti ezen elvárásokat, és ezt az Ellenőrök a telephelyről való kiállástól a forgalomba állásig ellenőrzik és Ellenőrzési jelentésben Felvétellel dokumentálják.

Amennyiben a Szolgáltató járműve forgalomban hibásodik meg, illetve sérül meg, Szolgáltató köteles azonnal gondoskodni a hiba kijavításáról, azonban hiba teljesítés nem állapítható meg a Szolgáltatóval szemben, csak ha a következő nap a hiba, illetve sérülés kijavítása nélkül áll újra forgalomba ugyanaz a jármű.

3.4.5. Járművek épségi, esztétikai állapotának ellenőrzése

Ellenőrzést Technikai berendezéssel, fényképezéssel vagy videofelvétel készítésével kell dokumentálni úgy, hogy egyértelműen beazonosítható, felismerhető legyen a jármű hiányossága és az adott jármű azonosítására szolgáló rendszám vagy hatósági jelzés. Az ellenőrzés végrehajtása során mind a járműről, mind a hiányosságról fényképet vagy videofelvételt kell készíteni.

Az érintett jármű épségével, esztétikai állapotával (külső-belső felületek, utasülések) kapcsolatban feltárt hiányosságokat a Szolgáltató az értesítés megküldésétől számított 5 napon belül köteles kijavítani és erről értesítést küldeni a minossegellenorzes@bkk.hu e-mail címre, vagy – amennyiben a Közszolgáltatási Szerződés, valamint a Technológiai megállapodás

1. sz. és 3. sz. melléklete lehetővé teszi – a halasztó hatályú körülményekről tájékoztatást adni.

3.4.6. Járművek tisztaságának ellenőrzése

Az ellenőrzést legalább egy fő, erre jogosult Ellenőr végzi és az ellenőrzésről készített Felvételt csatolnia kell az Ellenőrzési jelentés mellé.

Az ellenőrzés végrehajtása:

- a) ha az ellenőrzés a telephelyen belül a kapu közelében vagy a telephelyről kiálláskor történik, a hiányosságot, feltárt hibát Technikai berendezéssel kell rögzíteni, a Felvételen egyértelműen látható kell, hogy legyen a jármű forgalmi rendszáma vagy a jármű hatósági jelzése is;
- b) ha az ellenőrzés forgalomban lévő járműnél történik és a forgalomban lévő jármű külső felületén vagy utasterében a tisztaság nem megfelelő, visszaellenőrzés szükséges, amely megtörténhet a jármű telephelyről történő forgalomba állásakor, illetve forgalmi körülmények között is.

Nem megfelelő teljesítés meghatározása visszaellenőrzés alkalmával csak akkor lehetséges, ha egyértelműen beazonosítható az azonos hiányosság a Felvételeken.

3.4.7. KRESZ előírásainak betartására irányuló ellenőrzések

Az ellenőrzés Technikai berendezés használatával történik. A sebességmérést csak hitelesített sebességmérő készülékkel lehet elvégezni.

A mérés indokolatlan mértékben nem zavarhatja és nem akadályozhatja a forgalmat.

Amennyiben egy adott útszakaszon sebességkorlátozás van érvényben, dokumentálni kell az adott útszakaszra vonatkozó sebességkorlátozás mértékét, a KRESZ előírásokat és a jelzőtáblákat.

3.4.8. Végállomási indulások és megállóhelyeken történő áthaladások ellenőrzése

A menetrendi ellenőrzés esetén a végállomási indulás és a megállóhelyi áthaladás időpontjával kapcsolatban a menetrend időadatait, operatív intézkedés esetén az operatív meghatározott időpontokat kell figyelembe venni.

Olyan áthaladási pontokon lehet megállapítást tenni, ahol a járművezetők munkalapján az áthaladási időpontokkal együtt feltüntetésre kerültek.

4. A nem megfelelő teljesítés megállapításának rendje

4.1. A nem megfelelő teljesítés megállapításának alapelvei

A nem megfelelő teljesítés meghatározása során kifejezetten törekedni kell a jóhiszemű, objektív feladatvégzésre. Az ellenőrzöttek megtévesztése nem elfogadott. Hibás teljesítés megállapítása csak olyan esetben megengedett, ahol a Szolgáltató a neki felróható módon és okból minden kétséget kizáróan vétett az előírások ellen.

A Szolgáltatót bármely okból történő elmarasztalás esetén kifogásolás lehetősége illeti meg.

A Megállapodásban rögzített elvárások, paraméterek teljesülésének ellenőrzése nem csupán a Szolgáltatás közvetlen ellenőrzésével, hanem a forgalom lebonyolításának paramétereit folyamatosan rögzítő Informatikai rendszer adatainak utólagos elemzésével is történhet jelen mellékletben előírt módon.

4.2. A nem megfelelő teljesítés megállapítására szolgáló hiteles bizonyítékok és a velük szemben támasztott követelmények

4.2.1. A nem megfelelő teljesítés megállapítására szolgáló hiteles dokumentumok

A nem megfelelő teljesítés megállapítására szolgáló hiteles dokumentumok lehetnek:

- a) az Informatikai rendszer adatlekérdezései, illetve adatösszesítései során keletkezett állományok, adatexportok, képernyőfotók, PDF állományok, illetve közvetlen nyomtatású állományok;
- b) a Forgalomfelügyelet jelentései a Szolgáltató munkavállalóinak szabálytalan munkavégzéséről, amelyek hangrögzítő berendezések, illetve Informatikai rendszerek segítségével automatikusan rögzített és a járművek közlekedésére vonatkozó adatokat tartalmaznak;
- c) az ellenőrzések során készített Ellenőrzési jelentések, az alábbiak szerint:
 - legalább kettő, az ellenőrzéssel megbízott Ellenőr aláírásával igazolt Ellenőrzési jelentés, vagy
 - ha a szabálytalanság Technikai berendezés alkalmazásával kerül rögzítésre, akkor az a szabálytalanságot rögzítő Ellenőrzési jelentés, amely tartalmazza az Ellenőr aláírását, valamint a szabálytalanságról készült Felvétel a Szabályzat **4.2.2. alfejezete** szerint képzett azonosítóját.

Amennyiben az ellenőrzés folyamán objektív tényfeltáró bizonyíték készül Technikai berendezéssel, akkor annak az egyértelmű azonosítóját az Ellenőrzési jelentésen fel kell tüntetni. Az Ellenőrzési jelentésnek és a készített Felvételeknek összefüggésben kell lenniük.

4.2.2. Az ellenőrzés során rögzített Felvételek kritériumai

Az ellenőrzés során a szabálytalanságról készített Felvételeken szereplő dátumnak és időnek meg kell egyeznie az ellenőrzés tényleges dátumával és idejével.

Az Ellenőr szolgálatkezdéskor köteles a belső órával rendelkező Technikai berendezések esetében azok dátum- és órabeállításait a berendezés sajátosságainak megfelelően a használat megkezdése előtt ellenőrizni, és eltérés esetén a FUTÁR rendszer idejéhez beállítani.

Fényképfelvételek esetén amennyiben a Felvételnek van GPS koordinátája, annak meg kell egyeznie az ellenőrzés helyszínével. A fényképfelvételeknél, illetve a videofelvételeknél a helyszínek egyértelműen azonosíthatónak kell lennie. Az ellenőrzés során készített Felvételnek és a hozzá tartozó Ellenőrzési jelentésnek együttesen alkalmasnak kell lenniük a hiányosság minden kétséget kizáró bizonyítására.

Amennyiben a Szabályzat **4.2.2. alfejezetének** első három bekezdésében rögzített feltételek nem teljesülnek, a készített Felvétel a folyamatban nem használható.

A SZECS által készített Felvételeket és Ellenőrzési jelentéseket az alábbi elnevezés szerint kell archiválni:

Dátum azonosítószám Ellenőrzés jellege Viszonylat Ellenőr(ök) monogramja
Sorszám

Pl.: 2016.02.21. 1169. U. H5. XY. WZ (1-4 Felvételek esetén)

A Felvételek készítésénél és kezelésénél be kell tartani a hatályos adatvédelmi rendelkezéseket, jogszabályokat.

A hőmérséklet-különbség mérésére a Felek elfogadják a mért értékek és a helyszín képi rögzítése mellett a kalibrált hőmérő használatát, azok gyárilag megadott tűréshatárának figyelembevételével.

4.3. Előzetes egyeztetés a Felek között a nem megfelelő teljesítésnek minősített esetekről

4.3.1. A nem megfelelő teljesítés meghatározásának időbeli feltétele

Amennyiben a tájékoztatások a **2.3, 3.2.1-3.2.4. alfejezetekben** meghatározott határidőig nem történnek meg, úgy az adott mulasztás nem tekinthető hibás teljesítésnek.

4.3.2. Visszajelzés az előzetes tájékoztatásra

Amennyiben a Szolgáltató az előzetes tájékoztatás (lásd **3.2. fejezet**) kapcsán még a teljesítés értékelő egyeztetés előtt elektronikus úton visszajelzést küld a kifogásolt tételekről (**4.5. fejezetnek** megfelelően), a Szolgáltatásmenedzsment a jogos észrevételeket még a teljesítés értékelő egyeztetés előtt figyelembe tudja venni, egyéb esetekben a havi teljesítés értékelés alkalmával egyeztet a Szolgáltatóval.

4.4. A nem megfelelő teljesítés meghatározása

Ugyanazon szabálytalanság esetén az alábbiak figyelembevételével alkalmazható a hibás teljesítés megállapítása:

1. Járművek és az infrastruktúra elemek üzemeltetése esetében, menetrendi naponként egyszer:
2. Járművezető, illetve egyéb alkalmazottak tevékenységét érintő esetekben pedig szolgálati számonként egyszer az alábbi esetekben:
 - a) a gépi szellőztetés, fűtés, illetve légkondicionáló berendezés kezelésének elmulasztásakor;
 - b) formaruha viselésével kapcsolatos előírások megszegésekor;
 - c) a talált tárgyak kezelésével kapcsolatos előírások megszegésekor.

Eseményenként:

- a) a kerekesszékek közlekedőknek kiépített rámpa használatának elmulasztásakor;
- b) a viselkedési normák előírásainak megsértésekor;
- c) jelentési kötelezettség elmulasztásakor;
- d) nagyobb mértékű sebességtűlépéskor;
- e) jelentős mértékű sebességtűlépéskor;
- f) forgalomirányító jelzőlámpa, vagy készülék tilos jelzésén való áthaladásakor;
- g) baleset bejelentési kötelezettség elmulasztásakor;
- h) nyitott járműajtóval való közlekedés esetén;
- i) szabályos járműrögzítés elmulasztásakor;
- j) kiadott operatív utasítás indokolatlan megtagadása esetén;
- k) forgalombiztonság veszélyeztetése esetén;
- l) vezetés közbeni rádió vagy médialejátszó hallgatásakor;
- m) nyílt ellenőrzés során a vonatkozó utasításokban előírtakkal ellentétesen utas szállítása a vezetőfülkében;
- n) mobiltelefon szabálytalan használata vezetés közben;
- o) járművön történő dohányzásakor;
- p) előírt csatlakozás elmaradásakor, ha az eltérő közlekedés a „forgalomfelügyeleti és zavarelhárítási” megállapodásban előírtakkal szemben nem került jelentésre

Menetenként egyszer:

- a) nem megfelelő végállomási indulásakor;
- b) nem megfelelő megállóhelyi (részmenetidő-ponton történő) áthaladásakor;
- c) vezetés közbeni beszélgetésakor;
- d) korai indítás esetén;
- e) korai ajtónyitás esetén;

f) utastájékoztatás elmulasztásakor (járművön).

Nem megfelelő teljesítés megállapítása nem történik, amennyiben a menetrendtől eltérő közlekedés nem a Szolgáltató hibájából történik.

Egy menetire vonatkoztatva nem megfelelő indulás és áthaladás miatt nincs többszörös minősítés, csak egy jogcímen történhet hibás teljesítés.

Az ellenőrzések során észrevételezett olyan, nem megfelelő teljesítések, amelyek esetében a Megállapodás határidőt határoz meg a javításra, illetve a hiányosság elhárítására, ott az észrevételt követően a hibás teljesítés rögzítése nem történik meg azonnal. A Szolgáltató értesítésének kezdő napja, egyúttal a hiányosság megszüntetésére rendelkezésre álló határidő a **3.2. fejezetben** leírtaknak megfelelően akkor kezdődik, amikor a Szolgáltató által kijelölt kapcsolattartók részére az ellenőrzést követően elküldésre kerülnek (előzetes tájékoztatás) a jelentések a SZECS-től.

A Szolgáltatónak kötelessége a hibát kijavítani, illetve a hiányosságot megszüntetni, és meghatározott esetekben erről tájékoztatást adni a **3.4.5. fejezetben** leírtak szerint. Amennyiben a Megállapodásban előírt határidőn belül a Szolgáltató a hibát nem javítja ki, és az előírt határidő után a jármű hibásan újra forgalomba áll, amely visszaellenőrzés során dokumentálásra kerül, úgy a hibás teljesítés meghatározása utólag fog megtörténni.

Azokban az esetekben, ahol a Megállapodásban szereplő nem megfelelő teljesítéseknél lehetőség van a Szolgáltató jelzése alapján az adott határidőnél hosszabb javítási, helyreállítási idő méltányolásának, ott a Szolgáltató köteles ezt jelezni és indokolni a **3.4.5. fejezetben** leírtak szerint. Ebben az esetben az adott hiányosság visszaellenőrzése a módosított határidő letelte után fog megtörténni.

Minden értesítést a minossegellenorzes@bkk.hu e-mail címre kell küldeni, és az üzenet tárgyában a hiányosságot egyértelműen beazonosító megnevezést (pl.: rendszám, pályaszám, helyszín) kell alkalmazni. A minossegellenorzes@bkk.hu postafiók kezelését a Szolgáltatásmenedzsment végzi, azonban a SZECS kijelölt munkatársainak is figyelemmel kell kísérnie a beérkezett értesítéseket a visszaellenőrzések ütemezése érdekében.

A Szolgáltató által kijelölt ágazati kapcsolattartóktól a minossegellenorzes@bkk.hu e-mail címre érkezett értesítések hitelességét a Közlekedésszervező elfogadja.

A Szolgáltatásmenedzsment rendszeresen ellenőrzi, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatáshoz kapcsolódó feladatokat és határidőket a Megállapodásban rögzítetteknek megfelelően teljesíti-e (pl.: előre tervezett vágányzári igény) és szabálytalanságok esetén megállapítja a nem megfelelő teljesítést.

A nem megfelelő teljesítés meghatározása után a megállapított szabálytalanságok adatait a Szolgáltatásmenedzsment tartja nyilván. A Szolgáltatásmenedzsment feladata, hogy az előző havi ellenőrzések alapján az ellenőrzések mennyiségéről, valamint a megállapított mulasztásokról szóló összesítést, az ellenőrzés tárgyhónapját követő 15. munkanapig továbbítsa a Szolgáltató és a Megrendelői megbízott felé.

4.5. Vitarendezés a teljesítés ellenőrzési folyamatában

A Szolgáltatónak a nem megfelelő teljesítésekről szóló értesítés kézhezvétele után van lehetőség kifogással élni, az indok részletes ismertetésével (a továbbiakban: Kifogás).

Kifogással a Közlekedésszervező felé a Szolgáltató által kijelölt kapcsolattartók élhetnek.

Az indoklással alátámasztott Kifogás beérkezésének legkésőbbi határideje a kitűzött teljesítés értékelő megbeszélés időpontját megelőző 3. munkanap.

A Kifogást a Szolgáltatásmenedzsment vizsgálja ki legkésőbb a teljesítés értékelő megbeszélés időpontjáig. A Felek a Kifogás(oka)t legkésőbb a teljesítés értékelő megbeszélésen egyeztetik.

Amennyiben a Kifogás megalapozott, hibás teljesítés nem kerül megállapításra.

A rendelkezésre álló határidőig nem vitatott tételeket elfogadottnak tekintik a Felek.

A teljesítés értékelő egyeztetést követően a már elfogadott tételeket Felek egymás között már nem vitathatják.

4.6. A nem megfelelő teljesítés véglegesítése

Adott időszakra vonatkozó nem megfelelő teljesítésről szóló esetek véglegesítése érdekében a Felek havonta, a tárgyhónapot követő 25. és 40. nap között teljesítés értékelő egyeztetést tartanak a vitatott tételekről.

A havi egyeztetéseket követően, a Felek által elfogadott, nem megfelelő teljesítések végleges összesítését a Közlekedésszervezőnek továbbítania kell, legkésőbb a tárgyhót követő 45. napig Szolgáltató, Megrendelő, és Megrendelői megbízott részére.