

BKK: 1037/61-1/2025/1037

MEGÁLLAPODÁS

2026. évi átmeneti finanszírozásról

(a továbbiakban: „**Megállapodás**”), amely létrejött egyrészről a

Cégnév: **BKK Budapesti Közlekedési Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság**
Székhely: 1075 Budapest, Rumbach Sebestyén utca 19-21.
Adószám: 23028966-4-44
Áfa csoportazonosító szám: 17781372-5-44
Cégjegyzékszám: 01-10-046840
(a továbbiakban: „**BKK**” vagy „**Megrendelő**”),

másrészről a

Cégnév: **Budapesti Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság**
Székhely: 1980 Budapest, Akácfa utca 15.
Adószám: 12154481-4-44
Áfa csoportazonosító szám: 17781372-5-44
Cégjegyzékszám: 01-10-043037
(a továbbiakban: „**BKV**” vagy „**Szolgáltató**”)

(BKK és BKV a továbbiakban együttesen a „**Felek**”, külön-külön a „**Fél**”) között, alulírott helyen és időben az alábbi feltételekkel.

1. Előzmény

A Megállapodás a Felek között létrejött, 2021. január 1-től hatályos új Közszolgáltatási Szerződéssel (a továbbiakban: Szerződés), valamint annak 1. sz. módosításával összhangban került összeállításra.

Tekintettel arra, hogy a BKK és a Fővárosi Önkormányzat közötti 2026. évi Éves Szerződés a 2025. évben várhatóan nem kerül megkötésre, a BKK és a Szolgáltató közötti 2026. évi Éves Megállapodás megkötése is csak a 2026. év első félévére ütemezhető. A Szerződés szerint az átmeneti időszakra rögzíteni szükséges a megrendelt forgalmi teljesítményeket, a Közszolgáltatás minőségi követelményeit és az átmeneti időszakra meghatározott Közszolgáltatási díj mértékét (amely beruházási forrást is tartalmaz).

Erre a helyzetre az átmeneti időszak szolgáltatói díj meghatározásának módját a Szerződés 3.2.2 pontja rögzíti.

Fentiek alapján Felek a következőkben állapodnak meg.

2. Megállapodás tárgya

Jelen Megállapodás tárgya a 2026. január 1. napjától a 2026. évi Éves Megállapodás hatályba lépéséig, de legkésőbb 2026. június 30. napjáig tartó átmeneti időszak szolgáltatási követelményeinek és szolgáltatási díjának rögzítése, valamint a Megállapodás megszűnését követő elszámolás szabályozása.

2.1. Teljesítménykövetelmények

A 2026. év 1-6. havi közszolgáltatási teljesítménykövetelményeket a 2026. évi előzetes Üzleti Tervhez megadott teljesítménypremisszákat alapján jelen Megállapodás I. számú melléklete tartalmazza, havi bontásban. Amennyiben a BKK jelen Megállapodás I. számú mellékletében rögzített, a 2026. évi előzetes Üzleti Tervhez megadott teljesítménypremisszákat felülvizsgálja és új, a 2026. évi Üzleti terv és a 2026. évi Éves Megállapodás alapjául szolgáló teljesítményelvárásokat küld a BKV-nak, akkor jelen Megállapodás szerinti Közszolgáltatási díj módosítható. A módosított Közszolgáltatási díj a Szerződés 3.2.2 a) pontjában rögzítettek szerint, a 2025. évi Éves Megállapodásban rögzített teljesítményhez képest megállapított teljesítménytöbblet arányában, a 2025. évi Üzleti terv szerinti változó költségszinten kerülhet megállapításra ágazatonként. A Közszolgáltatási díj abban az esetben módosítható jelen Megállapodás hatálya alatt, amennyiben a felülvizsgált, új teljesítményelvárás +/-5%-kal eltér a jelen Megállapodás I. számú mellékletében rögzített teljesítménytől.

2.2. Minőségi követelmények

A Közszolgáltatás tárgyidőszaki minőségi követelményeit az I. és II. számú mellékletek tartalmazzák.

Felek megállapodnak abban, hogy a jelen Megállapodásban a 2025. évi Éves Megállapodásban rögzített, illetve egyes elemek esetében jelen Megállapodásban pontosított, kiegészített minőségi elvárásokat alkalmazzák a Szolgáltató által nyújtott Közszolgáltatásra vonatkozóan azzal, hogy

- a 2025. évi szolgáltatási minőség értékelését követően a 2026. évi Éves Megállapodás megkötését megelőzően az SLA mutatókra és kötbérfeltételekre vonatkozó előírásokat megtárgyalják, és az egyeztetések eredményének megfelelően a szükséges változtatásokat a 2026. évi Éves Megállapodásban rögzítik,
- a 2025. évi Éves Megállapodásban meghatározott feladatokra létrehozott munkacsoportok eredményei és 2025. évi feladatellátás közben felmerülő gyakorlatok alapján a változásokat jelen Megállapodásban rögzítik.

Felek a 2026. évi Éves Megállapodás megkötéséig a 2025. évi Éves Megállapodásban rögzített, a szolgáltatási színvonal javítására vonatkozó feladatok végrehajtásában továbbra is együttműködnek.

2.3. A finanszírozás mértéke és szabályai

A Szerződés 3.2.2. pontját figyelembe véve az átmeneti időszakban a Megállapodásban szereplő havi, illetve ágazati Közzolgáltatási díjak 2026. január - június időszakra vonatkozó együttes összege **98 826 235 293 Ft**, azaz kilencvennyolcmilliárd-nyolcszázhuszonhatmillió-kettőszázharmincötezer-kettőszázkilencvenhárom forint. Tulajdonosi döntés alapján a 2026. évi Közzolgáltatási díj 1 000 000 000 Ft, azaz egymilliárd forint beruházási forrás összeget foglal magában, melyet a fenti Közzolgáltatási díj teljes mértékben tartalmaz.

Felek rögzítik, hogy a Szolgáltató 2026. évi előzetes Üzleti Tervében ennél magasabb összegű Közzolgáltatási díj került benyújtásra. Hivatkozva a Szerződés vonatkozó előírásaira (különös tekintettel a 4.2. pontban leírt előzetes elszámolás szabályaira), valamint a Felek között folyamatosan egyeztetésre kerülő Szolgáltató által készítendő likviditási tervre, amennyiben a Szolgáltatónál alulfinanszírozottság merül fel, Felek a Szerződésben foglaltak szerint járnak el. Átmeneti jelleggel ezen eljárást a Szerződés 4.2.3. pontjában foglalt időszaktól eltérően, akár annál korábbi időpontban is, bármelyik göngyölt havi adat vonatkozásában lefolytatják, a Szerződés 4.2.4. pontjában foglaltakhoz képest 15 napon belüli intézkedési határidővel. A BKK törekszik arra, hogy a Budapest Főváros által biztosított Közlekedésszervezői Forrás összegétől és a BKK likviditási helyzetétől függően a Szolgáltató - a közzolgáltatás ellátásához szükséges – fizetőképességének folyamatos fenntartását biztosítsa és eljárjon a Fővárosi Önkormányzat felé a szükséges források megszerzése érdekében.

Amennyiben a jelen Megállapodás időtartamát érintően bérfejlesztésre vonatkozó megállapodás jön létre és annak fedezete a Tulajdonos részéről biztosításra kerül, úgy ennek következményeként Felek a jelen Megállapodás módosítását 20 napon belül végrehajtják.

A Fővárosi Önkormányzat tulajdonában lévő társaságokat érintő finanszírozási előírások jelen Megállapodás aláírásakor is hatályosak, a Felek a Szerződés 3.3. Közzolgáltatási díj kifizetésére vonatkozó rendelkezéseit a jelen Megállapodás rendelkezéseivel összhangban alkalmazzák.

A Szolgáltató köteles minden hónap 15. napját megelőző 3. munkanapjáig elkészíteni és megküldeni a BKK részére a közzolgáltatási tevékenysége IV. sz. melléklet szerinti likviditási tervét, amely tartalmazza a közzolgáltatás következő hónapjában várható kifizetéseinek alapuló aktualizált és megalapozott napi bontású havi likviditási igényét, továbbá az azt követő három hónapra vonatkozó tájékoztató jellegű likviditási tervét.

A megküldött likviditási tervet a BKK minden hónap 15. napját megelőző munkanapjáig megvizsgálja és dönt annak elfogadásáról oly módon, hogy a BKK a saját likviditási tervében a BKV-nak fizetendő közzolgáltatási díjat meghatározott összegben és ütemben szerepelteti. Amennyiben a BKK-nak valamilyen észrevétele, kifogása van a Szolgáltató benyújtott likviditási tervével kapcsolatosan, akkor a Felek egyeztetnek. A havi Közzolgáltatási díj, cash pool hitel, díjelőleg ténylegesen folyósításra kerülő összege függ a Budapest Főváros Önkormányzata által biztosítandó Közlekedésszervező forrás, valamint a BKK rendelkezésére álló hitelkeretek összegétől, amelynek biztosítania kell a közzolgáltatás folyamatos ellátásához

szükséges forrást. A folyósítás ütemezését úgy kell meghatározni, hogy a közszolgáltatási tevékenysége tekintetében a Szolgáltató fizetőképessége folyamatosan biztosított legyen. A havi Közszolgáltatási díj összegéről szóló számla a BKK döntése és jóváhagyása alapján állítható ki és nyújtható be.

Amennyiben a BKK a havi Közszolgáltatási díj tényleges értékéről szóló döntését a hónap 15. napjáig nem közli, a Szolgáltató jogosult a következő hónap likviditási tervében szereplő összegről szóló számla benyújtására, és a számla összegének a Szolgáltató likviditási helyzete alapján ütemezett folyósítására. A likviditási alapon megállapított göngyölt havi Közszolgáltatási díj összege nem haladhatja meg a III. sz. mellékletben rögzített havi Közszolgáltatási díj göngyölt összegét. Amennyiben a költségek és ráfordítások alakulása, illetve a bérfelesztést érintő tulajdonosi döntés hatása, vagy egyéb ok miatt a megrendelt közszolgáltatás biztosításához többlet forrás szükséges, Felek a likviditási terv alapján előzetes egyeztetést folytatnak a szükséges forrás biztosításáról az ezen pontban fentebb részletezett, Szerződésben rögzített eljárásokat is figyelembe véve. A Szerződés 1. sz. módosításával összhangban a Megállapodásban rögzített Közszolgáltatási díj kimerülése esetén a 2026. évre kalkulált Közszolgáltatási díj terhére jogosult a Szolgáltató díjelőleget és/vagy cash pool finanszírozást kérni.

Amennyiben a Szolgáltató fizetőképességének fenntartása indokolja, a likviditási terv alapján a Szolgáltató a Szerződés 3.3.1 pontja szerint továbbra is jogosult a III. sz. mellékletben szereplő, adott hónapra vonatkozóan összesített Közszolgáltatási díjat meghaladóan – jelen pontban rögzített összegen túl is – Közszolgáltatási díjat igényelni. Ebben az esetben a Szolgáltató az adott hónap 12. napjáig indoklással alátámasztott módosított likviditási tervet köteles készíteni és megküldeni azt a BKK részére. A BKK a módosított likviditási terv elfogadásának kérdésében 3 munkanapon belül dönt, a pénzügyi ellentételezés a közlekedésszervezői források rendelkezésre állásának függvényében történik, célul kitűzve a Szolgáltató fizetőképességének fenntartását.

A Közszolgáltatási díj ágazati és havi bontású összegét a jelen Megállapodás III. sz. melléklete tartalmazza.

2.4. A beszámolás és elszámolás szabályai

Jelen Megállapodás hatálya alá tartozó időszakra vonatkozóan a Szerződés 4. pontja alapján havi közszolgáltatási beszámolóra, valamint göngyölt negyedéves közszolgáltatási beszámolóra és előzetes elszámolásra vonatkozó szabályait kell alkalmazni. A beszámolóknak szereplő költség adatokat a jelen Megállapodás teljesítménykövetelményeit tartalmazó, a 2026. évi előzetes Üzleti Terv azonos időszakának közszolgáltatási tevékenysége indokolt költségéhez kell hasonlítani, kivéve, ha a Felek ettől eltérő módon állapodnak meg.

Jelen Megállapodás megszűnésekor Felek a Megállapodás és a 2026. évi Éves Megállapodás szerinti Közszolgáltatási díj különbségével a 2026. évre vonatkozó Éves Megállapodás mindkét

Fél általi aláírását követő 10 napon belül elszámolnak, egyúttal a különbözetet pénzügyileg rendezik.

3. A Megállapodás hatálya alatti feladatok

3.1. Budapest Főváros Közgyűlésének 108/2025.(02.26.) határozata alapján kiemelt feladat a BKV Zrt. számára, hogy a közösségi közlekedés versenyképességének növelésén, villamoshálózat átlagos utazási sebességének és megbízhatóságának javításán dolgozzon.

A BKV Zrt. felé elvárás, hogy ezen túlmenően aktívan segítse a Budapest Közút Zrt. és a BKK Zrt. közös munkáját, különösen a villamosgyorsítási intézkedések előkészítése, egyeztetése, megvalósítása és értékelése során.

3.2. A 2025. évi Éves Megállapodásban rögzített ügyfélhibabejelentő rendszer létrehozása érdekében elért munkacsoport eredmények alapján, 2026. évben a Felek folytatják a téma kidolgozását.

3.3. A 2025. évben elkezdett hatékonyság SLA mutatókkal és rendszerrel kapcsolatos egyeztetéseket a Felek folytatják és minden tőlük telhetőt megtesznek a mutatók és rendszer kidolgozása érdekében.

3.4. A BKV Zrt. 2025. évben indított reorganizációs projekt részfeladataiba, valamint a javaslatok kidolgozásába szakértői szinten bevonja a BKK Zrt.-t. A reorganizációs projekt előrehaladásáról a BKV Zrt. státuszjelentést készít a BKK Zrt. részére.

3.5. A Szerződés 2.7.6. pontjában rögzített, teljesítményre vetített, fajlagos díj alapú Indokolt Költségszint kimutatási rendszer bevezetése kapcsán a Felek továbbra is elkötelezettek. A 2025. évi Éves Megállapodás VII. mellékletben rögzített módszertan vonatkozásában a Felek folytatják a szakértői szintű egyeztetéseket a mielőbbi lezárás érdekében.

3.6. Az elmúlt év tapasztalatai alapján szükséges a BKV Zrt. karbantartási feladatainak fokozott ellenőrzése. Ennek érdekében a Felek munkacsoportot hoznak létre az ellenőrzés módszertanának és gyakorlatának kialakítása érdekében.

3.7. Szolgáltatási színvonal jövőbeni növelése érdekében szükséges az ügyfélelégedettségi eredmények közvetlenebb figyelembe vétele, melynek érdekében a Felek munkacsoport keretében vizsgálják a módszertani lehetőségeket.

3.8. Megrendelő igénye, hogy a menetkimaradási indikátor számítási módszertana a hibás teljesítésben érintett nem megfelelés mértékét jobban tükrözze. Ennek érdekében a menetszám alapú módszertanról, teljesítmény alapú módszertanra történő áttérést a Felek munkacsoport keretében megvizsgálják.

3.9. Felek vállalják, hogy az első hónapok tapasztalatai alapján kiemelten vizsgálják a villamos ágazat menetkimaradási mutatójának jelen Megállapodásban módosított új módszertanának hatásait, valamint sávhatárait, és szükség esetén intézkednek azok módosításáról a 2026. évi Éves Megállapodásban.

4. A Megállapodás hatálya

Jelen Megállapodás időbeli hatálya 2026. január 1. napjától a 2026. évi Éves Megállapodás hatálybalépéséig, de legkésőbb 2026. június 30. napjáig tartó időszakra terjed ki.

5. A Megállapodás módosítása

Jelen Megállapodás módosítását bármelyik Fél írásban kezdeményezheti, azonban az csak a Felek közös megegyezésével, írásban történhet.

Felek rögzítik, hogy a jelen Megállapodásban írt nagy kezdőbetűs fogalmak a Szerződésben meghatározott jelentéssel bírnak.

A Felek jelen Megállapodást – annak elolvasását és értelmezését követően – mint akaratukkal mindenben teljesen egyezőt elektronikusan jóváhagyólag aláírták.

Kelt, az elektronikus aláírás időbélyegzője szerinti időpontban.

.....
Bodor Ádám
mobilitási vezérigazgató-helyettes

BKK Budapesti Közlekedési Központ
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

.....
Dr. Takács Péter
vezérigazgató
Budapesti Közlekedési
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

.....
Diószegi Ágnes
ügyfélkapcsolati és értékesítési
vezérigazgató-helyettes

BKK Budapesti Közlekedési Központ
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

.....
Bátora László
gazdasági vezérigazgató-helyettes
Budapesti Közlekedési
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

.....
Sághy Andrea
humán erőforrás igazgató

BKK Budapesti Közlekedési Központ
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Mellékletek:

- I. számú melléklet: Közszolgáltatási követelmények
- II. számú melléklet: A Megállapodás hatálya alatt alkalmazásra kerülő SLA
mutatónkénti minőségi szintjei, Bonus/Malus vonzatai, és kötbér
szankció rendszer
- III. számú melléklet: Közszolgáltatási díj mértéke és alátámasztása
- IV. számú melléklet: Likviditási terv minta

I. számú melléklet

KÖZSZOLGÁLTATÁSI KÖVETELMÉNYEK

Szolgáltatónak a BKK menetrendi megrendelése alapján előírt – az autóbusszal, trolibusszal, metróval és villamossal végzett személyszállítási közszolgáltatások tekintetében vonali hasznos személyszállítási statisztikai férőhely kilométer, vízi járművel történő közszolgáltatás esetén üzemóra – teljesítmény követelménynek kell megfelelnie, meghatározott minőségi követelmények teljesítése mellett.

1. 2026. ÉVI ELŐZETES TELJESÍTMÉNYKÖVETELMÉNYEK

2026. év 1-6. havi megrendelésre tervezett statisztikai férőhely kilométer, illetve üzemóra teljesítmények ágazatonként, havi bontásban*

Fhkm	2026. január	2026. február	2026. március	2026. április	2026. május	2026. június	Összesen
Autóbusz	326 913 376	299 868 077	331 758 952	319 453 953	326 689 728	330 221 480	1 934 905 567
Trolibusz	47 248 878	43 273 309	47 794 243	45 139 763	46 216 422	46 097 026	275 769 640
Metró	443 610 162	406 982 049	449 263 868	416 219 708	427 563 842	426 738 668	2 570 378 297
Villamos	397 162 711	364 220 472	400 351 157	367 688 970	386 250 858	370 925 532	2 286 599 700
Összesen	1 214 935 126	1 114 343 908	1 229 168 220	1 148 502 394	1 186 720 850	1 173 982 706	7 067 653 203
ebből nosztalgia	0	0	0	0	90 283	90 283	180 566

Üzemóra	2026. január	2026. február	2026. március	2026. április	2026. május	2026. június	Összesen
Hajó (komp)	402	363	402	389	401	390	2 347

*Az értékek a megadott elemi tételek összesítésével adódnak, az eltérések a kerekítésből fakadnak.

2. SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁS ÁLTALÁNOS KÖVETELMÉNYRENDSZERE

A BKK és BKV között megkötött Szerződés a fővárosi közösségi közlekedés biztosításának keretrendszere, mely biztosítja a szolgáltatás ellátással kapcsolatos feltételeket, jogokat és kötelezettségeket. Cél az adott feltételek között a közszolgáltatás lehető legmagasabb szintű biztosítása, az utazó közönség elégedettsége mellett a közösségi közlekedést igénybe vevők arányának növelése, és hatékony működéssel a szolgáltatás finanszírozási igényének relatív mérséklése.

A Szolgáltató kötelezettsége a Szerződés tárgyát képező és az Éves Megállapodás, illetve a közszolgáltatás átmeneti finanszírozási megállapodásban pontosan meghatározott mennyiségi és minőségi feltételek szerinti személyszállítási közszolgáltatás ellátása, és minden ahhoz szükséges, kapcsolódó szolgáltatás nyújtása (a továbbiakban együtt: Szolgáltatás).

A Szolgáltató és a Megrendelő a rendszeres közös telephelyi és vonali ellenőrzéseken havi rendszerességgel vezetői szinten is képviseltetik magukat, minden ágazat esetében. A közös ellenőrzések során a vezetők közvetlen rálátást kapnak az ellenőrzés során felmerülő nehézségekre, kiértékelik a tapasztaltakat, amelyek alapján javaslatokat tesznek egymásnak a felmerült témák megoldására, illetve szükség esetén intézkednek.

Felek havi rendszerességgel teljesítésértékelő megbeszélést tartanak, melyen a tapasztaltak alapján kiértékelik az adott hónapot és rendszer szinten megtervezik a szükséges módosításokat a Szolgáltatás minőségének javítása érdekében.

a) Forgalomtervezési szabályok betartásával, illetve fordaterv szerinti közlekedéssel kapcsolatos elvárások

- A Szolgáltatónak a Megrendelő által megrendelt Szolgáltatást teljesíteni kell.
- A Szolgáltatónak be kell tartani a Megrendelő által előírt végállomási indulással, megállóhelyi áthaladással, csatlakozással és felszállóhelyre történő beállással kapcsolatos forgalmi paramétereket. Amennyiben a menetrend vagy a végállomási technológiai rend vagy a villamos ágazatra vonatkozó Végállomási Végrehajtási Utasítás vagy a végállomási fordítási technológia másként nem rendelkezik és a feltételek ehhez adottak, végállomáson az előző jármű indulását követően a lehető leghamarabb, de legalább az indulási időpont előtt 3 perccel be kell állni a felszállóhelyre a járművel (kivéve Metró).
- A Szolgáltatónak be kell tartani a Megrendelő által előírt menetrendszerűsége vonatkozó követelményeket, a szükséges műszaki háttér és a forgalmi feladat ellátásához elvárt személyzet biztosításával.
- A közlekedés- és forgalombiztonsági előírások szem előtt tartása mellett, a Szolgáltatónak preventíven meg kell tenni a szükséges lépéseket a forgalmi balesetek elkerülése érdekében.
- A Szolgáltatónak a járműkiadás során be kell tartani a Megrendelő járműjellegre és az előírt hajtásrendszerre vonatkozó követelményét.

- A Szolgáltatás a Megrendelő által készített menetrend szerint végzendő, amelyet a Megrendelő dokumentáltan Szolgáltatónak rendelkezésére bocsát. Szolgáltatónak a menetrend (és járatlista) alapján elkészített jármű fordatervet (JBK és JVBK) át kell adnia a Megrendelő számára, a Megrendelő által meghatározott formátumban és határidőre.
- A Szolgáltatás teljesítésénél figyelembe kell venni, hogy járatok közlekedésére vonatkozó hatályos rendelkezésektől való eltérésre, fordatervtől eltérő közlekedésre, a csomóponti és/vagy végállomási tartalékok felhasználására kizárólag az adott járat felügyeletével közvetlenül vagy közvetetten megbízott forgalomfelügyeleti szervezet képviselője adhat utasítást vagy engedélyt. Az utasítás kiadása történhet az elektronikus forgalomirányítási rendszeren keresztül, amely egyenértékű a forgalomfelügyeleti szervezet képviselője által kiadott utasítással.
- A Járművek és járművezetők egyes járatokhoz történő hozzárendelése a Szolgáltató feladata. A vezénylést a Szolgáltatónak a mindenkori informatikai rendszerbe legkésőbb a jármű tárgynapi első menetrendi forgalmi tevékenysége megkezdésének időpontjáig fel kell töltenie. Szolgáltatónak a fordatervhez kapcsolt személy és jármű vezénylés változásáról köteles adatot szolgáltatni, valamint adatszolgáltatáshoz szükséges (jármű és járművezetői) törzsadatokat köteles folyamatosan naprakészen tartani.

b) Berendezések, felszerelések, tartozékok rendelkezésre állásával kapcsolatos elvárások

- A járműveket el kell látni az utasok tájékoztatására szolgáló elemekkel, eszközökkel, és a Szolgáltató, illetve járművezetője köteles azokat üzemeltetni, használni és tapasztalt működési rendellenesség esetén a hibajelenséget jelezni. A járművezetőnek – ha rendelkezésre áll – a FUTÁR rendszeren keresztül közvetlenül a BKK Forgalomfelügyelet felé, illetve ha nem működik a FUTÁR, akkor a Szolgáltató saját illetékes szakterülete felé kell a hibabejelentést megtennie. A Szolgáltatónak a tudomására jutott hibákat a BKK FUTÁR Üzemeltetés felé a HelpDesk felületen kell bejelentenie. A jármű a forgalomirányító rendszer használatához szükséges működőképes kommunikációs eszköz nélkül nem állhat forgalomba.

A járműveket – kivéve a nosztalgia járműveket, amelyek esetében a rendelkezésre álló utastájékoztató eszközöket kell használni – legalább a következőkkel kell ellátni:

- járműtípustól függő kivitelben és számban statikus vagy változtatható képű viszonylat- és menetirányjelzés a jármű homlok-, oldal- és hátfalán, illetve a viszonylatot, útvonalat és megállókat/állomásokat megjelenítő tájékoztatással az utastérben, a Megrendelő által átadott/feltöltött adattartalommal és grafikával,
- hangerősítő, hangszórók, továbbá járműtípustól függően automatikus hangbemondó, illetve információ megjelenítésére alkalmas belső utastájékoztató eszközökkel a Megrendelő által átadott adattartalommal,

- a Megrendelő által átadott arculati és feliratozási leírás szerinti feliratokkal, valamint forgalmi változásokról és a közforgalommal kapcsolatos rendezvényekről szóló előírt számú, méretű, megjelenésű és elhelyezkedésű hirdetményekkel.

Az adatoknak, információknak naprakészeknek kell lenni. A tájékoztatás nem lehet hiányos félrevezető, a Megrendelő által átadott tartalomtól eltérő.

- A járműveknek a jogszabályokban előírt műszaki feltételeknek meg kell felelnie, minden berendezésüknek üzemképes állapotban kell lennie.
- A járműnek – kivéve a nosztalgia járműveket, amelyek esetében a rendelkezésre álló berendezéseket kell működtetni – a vonatkozó ágazati utasítások és technológiai előírások szerinti ajtóműködtető és leszállásjelző rendszerrel kell rendelkeznie.
- A belső ajtóműködtető nyomógomboknak és a leszállásjelzőknek (beleértve a nyomógombok világítását is), illetve az indításjelző hang- és fényjelzésnek utasforgalomban folyamatosan üzemképesnek kell lennie, és ez utóbbiakat a technológiai előírások szerint kell a járművezetőnek működtetni.
- A Szolgáltatónak a Megrendelővel előre egyeztetett havi mérési ütemtervnek megfelelően, utasszám mérésére alkalmas járművet kell biztosítani a meghatározott vonalra.
- Rögzítésre alkalmas kamerarendszerrel ellátott forgalomba adott járműnek megfelelően működő (hatósági megkeresések teljesítésére is alkalmas) videómegfigyeléssel kell rendelkeznie.
- A jármű utastér fűtésének és hűtésének (amennyiben a jármű utastere légkondicionáló berendezéssel ellátott) működőképességnek kell lennie, azt a vonatkozó utasítások szerint, az időjárásnak és az aktuális hőmérsékleti viszonyoknak megfelelően kell működtetni az előírt utastéri hőmérséklet biztosítása érdekében.

Az utastéri hőmérséklet akkor megfelelő 2002 után gyártott, járművek esetében, ha

- -20°C és -8°C külső hőmérséklet között a belső hőmérséklet értéke legalább $+5^{\circ}\text{C}$, de nem haladja meg a 15°C -t,
- -8°C és $+22^{\circ}\text{C}$ külső hőmérséklet között a külső hőmérséklet értéke felénél legalább 9, legfeljebb 15°C -kal magasabb, de nem haladja meg a 25°C -ot,
- $+22^{\circ}\text{C}$ és $+29^{\circ}\text{C}$ külső hőmérséklet között legalább 20°C , legfeljebb 25°C ,
- $+29^{\circ}\text{C}$ külső hőmérséklet felett a külső hőmérséklet értékénél legalább 4°C -kal, legfeljebb 12°C -kal alacsonyabb, de legalább 20°C a belső hőmérséklet.
- A légkondicionáló berendezéssel el nem látott járművek, illetve a nem működő légkondicionáló berendezéssel közlekedő járművek esetén az utastér szellőzését járműtípustól függően nyitható ablakokkal, tetőszellőzőkkel kell biztosítani.
- Azon a járművön, amelyik ajtajánál a kerekesszékekkel közlekedő utasok számára rámpa van beépítve, vagy a jármű mobil rámpával rendelkezik, a rámpának üzemképesnek kell lenni és előírásoknak megfelelően kell használni.

- A járműveket a vonatkozó utasítás (hajó ágazat esetén hatósági előírás) szerint fel kell lobogózni, az utasításban megjelölt napokon (március 15, augusztus 20, október 23. és november 17.) üzemkezdettől üzemzárásig.
- Az ágazati előírások szerint a járművek utasterében a Szolgáltatónak felszállóhelyenként minimum egy darab jegyértvényesítő készüléket kell elhelyezni, valamint az elektronikus jegy érvényesítéshez szükséges kódmatricát az előírás szerint kell elhelyezni. A jegyértvényesítő készülékeknek, illetve kódmatricának alkalmasnak kell lenniük arra, hogy azokkal az érvényes utazásra jogosító jegy érvényesíthető legyen és egy járművön belül egyidejűleg azonos kóddal kell ellátniuk a jegyet.
- Állomásokon és megállóhelyeken lévő, Szolgáltató üzemeltetésében lévő telepített jegyértvényesítő készülékeknek alkalmasnak kell lenniük arra, hogy azokkal az érvényes utazásra jogosító jegy érvényesíthető legyen. Az utasajtók - villamos esetében felszállóhelyek - számánál eggyel kevesebb jegykezelő készülék elfogadható, ennél kevesebb számú üzemképes jegykezelővel közlekedő jármű esetén, vagy amennyiben a járművezető a meghatározott kódot nem állítja a kiadott munkautasításnak megfelelően, továbbá hiányzó vagy sérült kódmatrica esetén Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett azzal, hogy az elsőajtó viszonylaton közlekedő járműveknél, az első ajtónál elhelyezett jegyértvényesítő készüléknek működőképesnek kell lenni, valamint a vezetőfülke falán kódmatricáknak kell elhelyezve lenniük.
- Nem minősül kötbéreseménynek, ha a hiányzó matrica technológiai okokból (pl. legalább 24 órán keresztül +4 C fok alatti hőmérséklet) nem pótolható, illetve ha a pótlás ugyan a technológiában nem támogatott körülmények ellenére megtörtént, azonban a matrica levált.
- Állomásokon és megállóhelyeken lévő, Szolgáltató üzemeltetésében lévő lifteknek, ferdepályás felvonóknak és mozgólépcsőknek a járatok üzemideje alatt rendeltetésszerűen működniük kell, az utasok rendelkezésére kell állniuk. A lifteknek, a ferdepályás felvonók és mozgólépcsők elemeinek és tartozékaiknak az épségi és tisztasági elvárásoknak megfelelő állapotban kell lenniük.
- A járműveknek a vonatkozó jogszabályok, utasítások és technológiai előírások szerinti forgalombiztonsági tartozékokkal, felszerelésekkel kell rendelkeznie.
- A jármű karosszériáján nem lehet olyan sérülés, ami a forgalombiztonságot veszélyezteti, a külső lámpatestek nem lehetnek hiányosak, a világító- és jelzőberendezéseknek a vonatkozó előírásoknak megfelelően kell működniük. Amennyiben Szolgáltató járműve forgalomban hibásodik, illetve sérül meg, és ebből adódóan az utasforgalomban nem képes részt venni, Szolgáltató köteles azonnal értesíteni a Megrendelő képviselőjét erről és köteles gondoskodni a hiba mielőbbi kijavításáról.

c) Jármű épsége, esztétikai és higiéniai állapotával kapcsolatos elvárások

- A személyszállítási közszolgáltatást tiszta, ép, a szolgáltatásnak megfelelő állapotú járművel kell biztosítani. A járművön nem lehetnek kirívó karcok, rongálások, graffitik, matricák, tagek, továbbá az ülésbőrök nem lehetnek szakadt, kiégett, erősen szennyezett állapotban. Nem számít nem megfelelőségnek a 10 évnél idősebb járművek esetén, ha a graffiti eltávolítására kísérletet tett a Szolgáltató. A jármű tisztasága akkor megfelelő, ha a telephelyről való adott napi első forgalomba kiálláskor és a kiállást követő kezdő megállóhelyen, végállomáson (még az első utasszállítást megelőzően) az ablakfelület és a karosszéria tiszta, a jármű külső felülete az időjárásnak megfelelően tisztított (amennyiben a napi minimum hőmérséklet meghaladja a nulla fokot és csapadékmentes az időjárás), és a hőmérséklettől függetlenül a jármű rendszámának/pályaszámának, hatósági jelzésének és külső utastájékoztató kijelzőknek láthatónak, olvashatónak kell lennie. A belső tisztaság akkor megfelelő, ha a telephelyről való adott napi első forgalomba kiálláskor és a kiállást követő kezdő megállóhelyen, végállomáson (még az első utasszállítást megelőzően) a jármű belső tere mentes a szeméttől, portól, folyadéktól, ételmaradéktól, egyéb hulladéktól és szennyeződéstől, a kapaszkodók és a jelzőfelületek tiszták, épek, az ülőfelületek folt- és kopásmentesek, szárazok, a padlófelület takarított.
- Hajó ágazat esetén a hajótest lemezelése a vízvonallal felett, és a hajó felépítményeinek lemezelése nem lehet fényezetlen, kivéve a funkciójából vagy anyagminőségéből adódóan bevonatmentes pl. rozsdamentes lemezelések, zárok, zsanérok stb. A lemezeléseken nem lehet átlukadásos korróziós felület.
- A járművek épsége és esztétikai állapota akkor megfelelő, ha az aktuális napi menetrendi első járatra való kiálláskor:
 - 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 nyílászárók tömítései épek, a huzattól védettek;
 - a jármű nem ázik be;
 - az utastér-világítása üzemképes, és a járművezető azt a vonatkozó forgalmi utasítás szerint működteti.

d) Szolgáltató járművezetőinek, alkalmazottainak munkavégzését érintő elvárások

- A járművezetőnek munkavégzés közben be kell tartani a KRESZ-t, továbbá a Szolgáltató mindenkor hatályos belső szabályozásaiban írtakat, a vonatkozó ágazati és megrendelői előírásokat, munkája végzésekor minden figyelmét a munkájára és az általa kezelt berendezések szabályos működésére, azok jelzéseinek ellenőrzésére kell fordítania. A járművezetőktől kiemelt fontosságú elvárás az utaskomfortot figyelembe vevő és biztonságos vezetési stílus. Szolgáltató munkavállalótól alapvető elvárás az udvarias viselkedés, az utastájékoztatási feladatok ellátása, valamint minden konfliktushelyzet lehetőség szerinti megelőzése, illetve annak bekövetkezése esetén a lehető leggyorsabb, különösen megnyugtató rendezése.
- A járművezető menet közben mobiltelefont kizárólag a mindenkor hatályos KRESZ szabályainak, illetve a Szolgáltatóra vonatkozó vasúti utasításoknak megfelelően használhat. A telefonáláshoz használt headset (fejhallgató) nem foglalhatja el mindkét hallójáratot. Tilos vezetés közben műsorvevő rádiót, médialejátszót, egyéb audio és/vagy vizuális eszközt használni.
- Tilos a járművezetőnek menet közben beszélgetést folytatni. Nem vonatkozik a beszélgetés tilalma a munkamódszer-átadó, a járműberendezést megfigyelő személyekre, valamint a próbajáraton utazó személyekre akkor, ha a vezetőfülkénél tartózkodnak és a beszélgetés a közlekedésbiztonságot nem veszélyezteti, valamint közvetlenül a munkafeladat átadásával függ össze.
- A járművezető a Megrendelő által megrendelt szolgáltatás megkezdéskor a járműhöz rendelt működőképes forgalomirányító rendszernek megfelelő kommunikációs eszközzel és módon köteles bejelentkezni.
- Szolgáltató járművezetőjének a FUTÁR fedélzeti berendezést „rendeltetésszerűen, a megfelelő forgalmi tevékenységbe bejelentkezve” kell használni, illetve ahhoz egyéb eszközt nem csatlakoztat.
- Azokon a vonalakon, amelyeken az elsőajtós felszállási rend a Megrendelő által elrendelésre került, a Szolgáltató azt a jelzett járműveken, meghatározott időszavokban alkalmazni és betartatásáról gondoskodni köteles, a vonatkozó elsőajtós előírásoknak megfelelően. A járművezetők, hajó esetén forgalmi alkalmazottak, kötelesek a felszálló utasok utazási jogosultságát és a jegykezelés megtörténtét a kiadott utasítás szerint ellenőrizni.
- A járművezető köteles a jármű fűtését, gépi szellőztetését, illetve hűtését (ha a jármű légkondicionáló berendezéssel ellátott, és az működőképes) a vonatkozó utasítások szerint működtetni.

- Az utasok tájékoztatására szolgáló hangosító berendezéssel ellátott járműveken a járművezető köteles az automatikus megállóhelyi bemondást működtetni, amennyiben az nem működik, akkor a Megrendelő által biztosított információk és adatok birtokában a hangosító berendezésen keresztül a megállóhelyeket bemondani, illetve a Megrendelő által előre utasításban meghatározott forgalmi változásokról az utasokat tájékoztatni, valamint a berendezések működését felügyelni, hiba esetén beavatkozni. A járművezető köteles a hangbemondáskor valóságnak megfelelő és helyes információkat közölni, különös tekintettel a diszpécseri átirányítások esetén.
- A szolgálata során a járművezető lehetőségei szerint köteles a jegyértékesítő berendezések működőképességéről, tömítetlenségéről meggyőződni. A Szolgáltató a hibákat köteles elhárítani. Mechanikus jegykezelő esetén a meghatározott kódot a járművezető köteles beállítani még a forgalomba állást megelőzően.
- Az utasok le- és felszállása a végállomáson, a megállóhelyen, valamint a le- és felszállási ponton történhet. Az utastéri ajtókat kizárólag a jármű álló helyzetében szabad kinyitni, illetve arra alkalmas járműtípus esetén az ajtónyitást engedélyezni. A le- és felszállást akkor lehet befejezettnak tekinteni, amikor az utolsónak leszálló utas a talajon áll és a járművet elengedte, illetve az utolsó felszálló utas az utastéri ajtó becsukódását nem akadályozza (ez alól a metró ágazat kivételt képez, ahol kiemelten fontos a menetrendszerűség biztosítása). Jelen előírást utastorlódás esetén a gyakorlatnak megfelelően, rugalmasan kell alkalmazni.
- Megállóhelyen kívül való utascsere kizárólag rendkívüli esemény esetén történhet, amely csak abban az esetben, ha az utasok részére a biztonságos le- és felszállás biztosított. Ilyen esetekben a járművezetőnek a belső hangszórón keresztül vagy személyesen élőszóval, vagy tárolt hang segítségével az utasokat a leszállással járó veszélyekről tájékoztatni kell.
- Amennyiben a jármű valamelyik ajtajánál a kerekesszékekkel közlekedő utasok számára rámpa van beépítve, vagy a jármű mobil rámpával rendelkezik, akkor a rámpát a vonatkozó utasítások szerint kell működtetni. Automatikus rámpa működtetése esetén a járművezetőnek a belső (és annak megléte esetén a külső) hangszórón keresztül élőszóval, vagy tárolt hang segítségével kell az utasok figyelmét annak működtetésére felhívni. Kézi működtetésű rámpa használata esetén a rámpa kezelését megelőzően a járművezetőnek a járművet biztonságosan rögzítenie és a vezetőfülke ajtaját zárnia szükséges. Csökkent mozgásképességű utas fel- és leszállási igénye esetén a járművezető köteles azt adott esetben a jármű karosszériájának oldalra billentésével is segíteni. Amennyiben nem lehetséges szorosan a járda mellé állni, akkor az erre alkalmas jármű karosszériájának oldalra billentésével kell a felszállást segíteni.

- Amennyiben a Szolgáltató járműve, kivéve a nosztalgia járművet, a vonatkozó utasítások szerint olyan vonalon teljesít szolgálatot, ahol a járművezetőnek, hajó és M1 metró esetén a forgalmi alkalmazottnak jegyeladási kötelezettsége van, a járművezetőnek jegykészlettel kell rendelkeznie és az előírt jegyeladási kötelezettségét kell teljesítenie. A jegykészlet elfogyását a járművezető vagy Szolgáltató alkalmazottja köteles a Megrendelő Diszpécserközpontja felé FUTÁR üzenetben – az M1 metró jegyárusítást végző forgalmi alkalmazottai esetében a metró műszakvezető diszpécseren keresztül – jelenteni.
- Szolgáltatónak az utasokkal közvetlen kapcsolatban álló munkavállalóinak, hajó és komp esetén az alvállalkozó részére formaruhát kell biztosítania. A Szolgáltató munkavállalójának a formaruha viselésével kapcsolatos szabályokat be kell tartania. Próbaidőn lévő munkavállaló esetén, illetve, ha nem történik formaruha kiadás a járművezető részére, akkor is sötét egyszínű nadrág/szoknya, cipő, világos ing vagy póló (lehetőleg ingpóló) és szükség esetén egyszínű sötét felső az elvárás.
- Szolgáltató járművezetőjének, illetve feladatköréből adódóan az utazóközönséggel kapcsolatba kerülő egyéb munkavállalójának a Szolgáltató vonatkozó belső szabályozásában a meghatározott viselkedési normákat be kell tartania.
- Szolgáltató járművezetőjének, más munkavállalójának be kell tartania a talált tárgyak kezelésével kapcsolatos belső szolgáltatói előírásokat.
- A járművezetőnek minden olyan információt haladéktalanul vagy legkésőbb 3 percen belül (hajó esetén 5 percen belül) – működőképes FUTÁR eszközzel szerelt jármű esetében a FUTÁR rendszer híváskérés vagy üzenetküldés funkciójával egyéb esetben a járműhöz rendszeresített hírközlő berendezésen/mobiltelefonon – továbbítania kell az irányítással megbízott szervezet képviselője felé, amely tudomására jut, és amely a Közszolgáltatás forgalmát befolyásolja vagy a későbbiekben várhatóan befolyásolhatja. Ettől eltérni csak élet- és vagyonbiztonsági intézkedések megtételének szükségessége esetén lehet.
- A Szolgáltató illetékes diszpécserének a metró és a fogaskerekű vasúti ágazatok esetében minden rendkívüli helyzetről és a menetrendtől eltérő közlekedésről haladéktalanul tájékoztatást kell adnia az irányítással megbízott szervezet képviselője felé. Ettől eltérni csak élet- és vagyonbiztonsági intézkedések megtételének szükségessége esetén lehet.
- A Szolgáltató illetékes diszpécserének a felsővezeték infrastruktúrát érintő előre tervezett operatív feszültségmentesítési intézkedéseiről (kikapcsolás) előre tájékoztatást kell adnia, illetve egyeztetnie kell a Megrendelő képviselőjével a kikapcsolás időpontjáról, amennyiben az forgalmi időszakban válik szükségessé. Baleset/balesetveszély, illetve havária esetén a szükséges intézkedések megtételét követően a lehető leghamarabb kell a jelentést megtenni.

- Szolgáltatónak az igényvezérelt közlekedésre vonatkozó szabályzatokat és előírásokat ismernie kell, a menetrendben igényvezéreltnek tervezett szolgálati számok esetében a járatok közlekedésének teljesítéséhez a járművezető részére a Szolgáltató mobil eszközt biztosít. Az utazási igényeket a mobil eszközre telepített speciális funkciókkal rendelkező mobil alkalmazásban (a továbbiakban: Telego alkalmazás) van lehetősége a járművezetőnek kezelni. A Telego alkalmazás használata alól kivételt képez a fogaskerekű, tekintettel arra, hogy a járművezetőnél nincs ilyen célú mobil eszköz, a járműre telepített rádió van. A fogaskerekű diszpécser irányítja az igényvezérelt közlekedést. A járművezető köteles az igényvezérelt technológiai rendet betartani, a Telego alkalmazást használni és szükség esetén a BKK diszpécserét tájékoztatni, illetve a BKK diszpécserével együttműködni.
- A szolgáltatás teljesítése során a járművezető/nek
 - be kell tartani a sebességelőírásokat,
 - vezetés közben műsorvevő rádió, médialejátszó hallgatása a vonatkozó előírások szerint tilos,
 - vezetés közben az utasításokban előírt kommunikáción, információadáson kívül a beszélgetés tilos,
 - a jármű teljes megállítása előtt nem nyitja az ajtókat (korai ajtónyitás, nyitott ajtóval való folyamatos haladás) és nem indulhat el az ajtók záródását (korai indulás) megelőzően,
 - nem szállíthat utasokat a vezetőfülkében,
 - közlekedési balesetről, káresetről, tüzesetről, amelyben érintett félként szerepel, a Szolgáltató belső szabályozásaiban szereplő bejelentési kötelezettségre vonatkozó előírásoknak megfelelően kell eljárnia a Szolgáltatónak.
 - az előírásoknak megfelelően rögzíteni kell a járművet, annak elhagyása esetén,
 - a mobiltelefont nem használhatja az előírásokkal ellentétesen,
 - az ide vonatkozó rendeletben, szabályzatban meghatározottak alapján a járműveken, azok ajtajában és a jogszabályban meghatározott környezetében, illetve az állomások és megállóhelyek utasforgalom részére megnyitott teljes területein, az utasvárókban és közvetlen környezetében a dohányzás elektromos cigaretta használata vagy dohányzást imitáló elektronikus eszköz használata tilos. A tárolótéren való tartózkodás esetén a járművön és annak ajtajában a dohányzás elektromos cigaretta használata vagy dohányzást imitáló elektronikus eszköz használata tilos.
 - nem folytathat az utaskomfortot súlyosan sértő, és/vagy a forgalombiztonságot veszélyeztető járművezetői vagy forgalombiztonságot veszélyeztető egyéb tevékenységet,

- ismerni köteles a szolgáltatási viszonylatok útvonalát, a szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos utasításokat, valamint a részére kiadott operatív utasítást be kell tartani.

e) A Szolgáltatás megfelelő teljesítésével kapcsolatos egyéb elvárások

- Alapmenetrendi változás, illetve előre tervezett vágányzár esetén, a vegyes üzemeltetésű vonalak menetrendjeit a tárgyhót megelőző hónap 16. napjáig, a diszpozícióváltással nem érintett menetrendeket a tárgyhót megelőző hónap 23. napjáig kell átadni érvényesítésre.
- A Szolgáltató felelőssége a takarítási vagy karbantartási kötelezettsége alá tartozó infrastruktúra elemek megfelelő működését, tisztaságát, esztétikai, higiéniai állapotát, elvárt megvilágítást, illetve a kezelésében lévő infrastruktúrához kapcsolódóan az utastájékoztatást, a rögzítésre alkalmas kamerák megfelelő működését, szükség esetén felvétel lementését, annak elemzését és kérés esetén Megrendelő részére (összhangban a BKK-BKV Adatkezelési Megállapodással) átadását biztosítani.

Az elvégzendő utastájékoztatás akkor megfelelő, ha:

- 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 tájékoztatás üzemel, a hangminőség és hangerő tekintetében megfelelő, a tartalom megegyezik a Megrendelő által átadott adattartalommal.
- A Szolgáltató kötelezettsége saját hatáskörben történő, új járműbeszerzés esetén a Megrendelő által elvárt műszaki kritériumok teljesítése, valamint az új beszerzésű járművek esetében meghatározott fogalomba állási határidő betartása.

A fentebb részletezett követelmények közül azok, melyeknek teljesítéséhez a nosztalgia járművek, illetve a hajó ágazat sajátosságaiból adódóan nem adóttak a feltételei, a nosztalgia járművel végzett szolgáltatás, illetve a hajózási szolgáltatás vonatkozásában nem állnak fenn elvárásként a Szolgáltató felé.

3. SZOLGÁLTATÓ KÖZSZOLGÁLTATÁSI MINŐSÉGI INDIKÁTORAI ÉS AZOK MEGHATÁROZÁSÁNAK MÓDSZERE (SLA RENDSZER)

Szolgáltató a Közzszolgáltatások ellátása során az alábbi indikátorok szerint meghatározott minőségi követelményeknek köteles megfelelni. Az SLA értékelés nem terjed ki a hajó, komp és nosztalgia járművek által végzett szolgáltatásra.

1. Menetteljesítés mérésére alkalmazott menetkimaradási mutató

1.1. Definíció

A tárgyidőszakban a Szolgáltató hibájából kimaradt, és a BKK által megrendelt vonali (utasszállító) menetek aránya [%].

Sajáthibás kimaradt menetnek azon járatok minősülnek, amelyek a Szolgáltató hibájából (a korrekciók figyelembevételével meghatározott műszaki ok, vagy személyzethiány) el sem indultak a végállomásról, vagy csak részben kerültek teljesítésre, az összes vizsgált ágazat tekintetében.

1.2. Vizsgált ágazat

Autóbusz, trolibusz, villamos, metró.

1.3. Mintavétel módja és minta nagysága

Az értékelés az adott ágazat összes tárgyidőszaki menetére kiterjed (teljes minta).

1.4. Értékelés módszertana

Az indikátor értékelése a Felek által kölcsönösen elfogadott ForTe rendszer adatai alapján történik, ForTe (vonat típusú) lekérdezés, a „BKK menetkimaradás”, valamint a „Zavarok összesítése, statisztikák” lekérdezések alkalmazásával.

A menetkimaradási mutató meghatározása az alábbiak szerint történik:

- $K := \text{Menetkimaradási mutató} = \text{Műszaki okú} + \text{személyzethiány okú menetkimaradás (db)} / \text{Előírt menet (db)}$
- $E := \text{Előírt menet (db)} = \text{„BKK Menetkimaradás – lekérdezés; előírt oszlop”},$
- $Sz := \text{Személyzethiány okú menetkimaradás (db)} = \text{„BKK menetkimaradás – lekérdezés; KIM. Szem. oszlop”},$
- $M := \text{Műszaki okú menetkimaradás (db)} * = \text{„BKK menetkimaradás – lekérdezés; KIM. Műsz. oszlop”},$

* A műszaki okú menetkimaradás a **villamos ágazat** esetében kiegészül minden, villamos ágazaton történt, a Szolgáltató saját hibájából bekövetkezett akadályoztatásból eredő menetkimaradással = „Zavarok összesítése, statisztikák” lekérdezés „V”, „VF” ágazatok, „BKV okú műszaki hiba miatti zavaresemény, zavarkódok.

$$K = \frac{M + Sz}{E} \%$$

A menetkimaradási mutató értékelése során az alábbi, bizonyítottan külső okra visszavezethető műszaki okú menetkimaradások vehetők figyelembe korrekcióként (a megrendelt és a kimaradt menet is csökkentendő):

- infrastruktúra rongálása, (beleértve az ágazatot érintő kábellopásokat, a külső (BKV-tól független) fél által okozott felsővezeték rongálódást),
- az áramszolgáltató hibájára visszavezethető betáplálási zavarok,
- a BKK által menedzselt projektek esetén a kivitelező, illetve BKK hibájára visszavezethető infrastruktúra hibák,
- a BKK tulajdonában lévő eszközök, járművek és infrastruktúra hibája abban az esetben, ha az eszköz karbantartásáért nem a Szolgáltató felel, illetve a BKK tulajdonú eszköz bizonyítottan garanciális hibájából történt, vagy ha a karbantartásáért már a Szolgáltató felel, de a menetkimaradás bizonyítottan a garanciális hibából történt. Valamint az elektronikus jegykezelő készülék felszerelésének csúszásából adódó, elháríthatatlan menetkimaradás,
- Vis maior (pl. természeti katasztrófák, áradás, katasztrófális balesetek, külső felek balesete) miatti menetkimaradások,
- a járműkiadási elvárások következtében, az ICS-KCSV típusú villamosok, illetve a GVM típusú trolibuszok, kényszerű forgalomban tartása miatt jelentkező többlet menetkimaradások.

Szolgáltató a havi közszolgáltatási beszámolóokban jelzett korrekciós igényekben köteles napi viszonylati bontásban, a pontos időintervallum megjelölésével, az okok egyértelmű beazonosításával megadni az érintett menetek számát, hogy azok a ForTe zavarnaplók alapján ellenőrizhetők legyenek.

A nem a Szolgáltató hibájából eredő menetkimaradásokat az alábbi bizonylatok valamelyikével kell tudni igazolni:

- a közmű szolgáltatók,
- a hatóságok,
- a BKK, vagy
- a Szolgáltató területi vezetőjének igazolása, nyilatkozata (aláírt, írásos dokumentum).

A fenti korrekciók nem eredményezhetnek Bonus besorolást.

1.5. Szolgáltató bevonása, kontroll lehetőség

Szolgáltató a BKK által meghatározott mutatót az értékelési módszertan alkalmazásával elő tudja állítani a ForTe rendszerből és az egyéb, BKK-tól függetlenül is rendelkezésére álló információiból.

Amennyiben a korábban feldolgozott ForTe adatokban változás történik, úgy a BKV a változással egyidőben a BKK-t köteles tájékoztatni és a Felek ezzel összhangban átvezetik a módosításokat a saját nyilvántartásukban. Az értékelés eredményeiről a BKK negyedéves gyakorisággal tájékoztatja a Szolgáltatót.

1.6. Pénzügyi értékelés

A mutatóhoz Bonus/Malus értékelés kapcsolódik, melynek értéke az adott ágazatok ágazati Közszolgáltatási díjának legfeljebb $\pm 0,6\%$ -a.

2. Forgalmobiztonsági (baleseti) mutató

2.1. Definíció

A személyszállítási Közszolgáltatás ellátása során az azt ellátó járművekkel bekövetkező saját- és idegenhibás balesetek számának teljesítményegységre vetített súlyozott száma.

Az értékelés kiterjed a vonali teljesítményen túl a Közszolgáltatás ellátása érdekében felmerülő garázsmenti és átszerelő menetekre is.

2.2. Vizsgált ágazat

Autóbusz, trolibusz, villamos.

2.3. Mintavétel módja és minta nagysága

Az értékelés az adott ágazat összes tárgyidőszaki menetére kiterjed (teljes minta).

2.4. Értékelés módszertana

A Szolgáltató járműveivel, a megrendelt Szolgáltatás ellátása során (a garázs és átszerelő meneteket is magába foglalóan) bekövetkezett balesetek súlyozott, ágazatonkénti fajlagos értéke. [db / 1 millió vonatkm]

Az indikátor tartalmának meghatározásához a következő „baleseti kategóriák” eltérő súlyozással kerülnek figyelembevételre:

- idegen hibás baleset (súlyérték: 0,2),
- saját hibás anyagi káros baleset (súlyérték: 3),
- saját hibás személyi sérüléssel baleset (súlyérték: 5),
- saját hibás halálos kimenetelű baleset (súlyérték: 10).

Az indikátor meghatározásához szükséges baleseti statisztikai alapadatok a Szolgáltató adatszolgáltatásaiból, míg a teljesítmény adatok a Felek által kölcsönösen elfogadott ForTe rendszerből származnak. („BKK hasznos kocs (vonat)km – járműtípusra, viszonylatra” lekérdezés hasznos + meddő vkm)

Az indikátor a következő képlet alapján kerül kiszámításra:

$$K_{baleset\ BKV} = \frac{0,2I_{BKV} + 3S_{aBKV} + 5S_{szBKV} + 10S_{hBKV}}{P_{BKV}}$$

ahol:

- I_{BKV} : idegen hibás baleset [db],
- S_{aBKV} : saját hibás anyagi káros baleset [db],
- S_{szBKV} : saját hibás személyi sérüléses baleset [db],
- S_{hBKV} : saját hibás halálos kimenetelű baleset [db],
- P_{BKV} : a Szolgáltató futásteljesítménye [millió vonatkm].

A korrekciós igényeket Szolgáltató köteles a havi közszolgáltatási beszámolókból részletes jelentéssel alátámasztva leadni.

Felek vállalják, hogy a budapesti közlekedési hálózatban bekövetkező – a közlekedésbiztonság alakulásával összefüggő – változások folyamatos figyelemmel követése mellett évente az éves értékelés során felülvizsgálják a változások balesetekre, illetve baleseti mutatóra gyakorolt hatását, a baleseti mutató értékelése során ezek figyelembe vételre kerülnek.

A fenti korrekciók nem eredményezhetnek Bonus besorolást.

2.5. Szolgáltató bevonása, kontroll lehetőség

A mutató számításához szükséges balesetszám adatokat Szolgáltató bocsátja havi rendszerességgel BKK rendelkezésére.

Szolgáltató a BKK által meghatározott mutatót az értékelési módszertan alkalmazásával elő tudja állítani a ForTe rendszer és egyéb adatbázisainak adataiból.

Az értékelés eredményeiről a BKK negyedéves gyakorisággal tájékoztatja a Szolgáltatót.

2.6. Pénzügyi értékelés

A mutatóhoz Bonus/Malus értékelés kapcsolódik, amelynek értéke az érintett ágazatok ágazati Közszolgáltatási díjának legfeljebb $\pm 0,6\%$ -a.

3. Menetrendi pontosság, menetrendszerűségi mutató

3.1. Definíció

Az autóbusz, trolibusz és a villamos ágazatok esetében a menetrendben előírt idő képest nem korábbi, a metró ágazatban a menetrendi tervtől nemeltérő megállóhelyi indulások aránya [%].

Járművezető köteles a menetrendben vagy a BKK Forgalmfelügyelet által operatíván meghatározott időpontban indulni a megállóhelyekről. A pontosság értékelése a Szolgáltatótól független forgalmi események figyelembevételével az alábbiak szerint történik.

A mutató az autóbusz, trolibusz és a villamos ágazatok esetében a menetrendben előírt hoz képest korábbi, a metró ágazatban a tervhez képest eltérő megállóhelyi indulások arányának [%] mérésén keresztül kerül megállapításra.

3.2. Vizsgált ágazat

Autóbusz, trolibusz, villamos, metró.

3.3. Mintavétel módja és minta nagysága

Véletlenszerű mintavételes ellenőrzés.

Ágazatonként az összes viszonylat közül (Excel-ben, „VÉLETLEN.KÖZÖTT” függvény segítségével) véletlenszerűen kisorsolásra kerülnek a vizsgálandó viszonylatok:

- autóbusz esetén naponta 3 viszonylat,
- trolibusz esetén naponta 1 viszonylat,
- villamos esetén naponta 2 viszonylat,
- metró esetén heti 5 alkalommal, egymástól eltérő napokon.

A kiválasztott viszonylatokhoz súlyozva kerül sorsolásra (Excel-ben, „VÉLETLEN.KÖZÖTT” függvény segítségével) egy 1 órás időintervallum, a következő súlyszámokkal:

intervallum	súlyszám
23:00–23:59; 0:00–0:59; 1:00–1:59; 2:00–2:59; 3:00–3:59	1 (metró esetén nem vizsgált)
4:00–4:59; 5:00–5:59 10:00–10:59; 11:00–11:59; 12:00–12:59; 13:00–13:59 19:00–19:59; 20:00–20:59; 21:00–21:59; 22:00–22:59	2
6:00–6:59; 7:00–7:59; 8:00–8:59; 9:00–9:59 14:00–14:59; 15:00–15:59; 16:00–16:59; 17:00–17:59; 18:00–18:59	1

Ha egy kisorsolt időszak nem ellenőrizhető, akkor olyan helyettesítő időszakot kell kiválasztani, amely azonos súlyszámú időintervallumba esik.

Az autóbusz, villamos és trolibusz ágazatok esetében – a 3.4. pontban megjelölt szabály figyelembevételével – a kiválasztott időintervallumon belül megkezdett menetek összes megállója ellenőrzésre kerül, a metró ágazat esetében pedig az ellenőrzendő megállóhely és irány kiválasztása véletlenszerűen történik.

3.4. Értékelés módszertana

Autóbusz, villamos és trolibusz ágazatok esetében a vizsgálat a FUTÁR jármű adatokat feldolgozó, mindkét fél által elérhető IVU Control, illetve a Felek elfogadása után az IVU adatokon alapuló ForTe/FUTÁR-Tényadatok/Menetrendi eltérés menetenként (új) lekérdezés szoftver segítségével történik. Az IVU szoftver működési sajátosságai és a járművezető tevékenységétől független tényezők torzító hatásainak elkerülése érdekében a lekérdezésből kiszűrésre kerül a két végállomás, valamint nem vizsgálható az olyan időintervallum (óra), amelyben a ForTe EFJ jegyzék szerint bármely indulás időpontja módosításra került.

Amennyiben a kisorsolásra került viszonylatok adott óra-intervallumában a menetrendi pontosság értéke a 80 %-ot nem éri el, úgy a Szolgáltató és BKK közösen vizsgálják meg annak okát és egyeztetnek az esetlegesen szükséges intézkedésekről.

Metró ágazat esetében az egy órás, egy megállóhelyre és irányra vonatkozó pontosság vizsgálata a ForTe tervek és a Szolgáltató által a sorsolt időszakokra megadott biztosítóberendezési tényadatok összevetésével történik a kijelölt állomásokon (időmérő pontok). Egy metróvonalon egy időszakban legfeljebb egy állomáson történhet ellenőrzés.

Amennyiben a kisorsolt időszakban a kisorsolt viszonylat nem ellenőrizhető (pl. nem közlekedett (NK), bármely indulás időpontja módosult, a rögzített tényadatok hiányosak vagy hibásak (EFJ)), a sorsolt időszakhoz képesti, egy órával később kezdődő időszak kerül vizsgálatra.

Amennyiben a kisorsolt viszonylat a kisorsolt időintervallumot követő órá(k)ban nem ellenőrizhető (NA), vagy más szolgáltató közlekedett (MSZ), az eggyel magasabb sorszámú viszonylat ellenőrzése történik meg (az utolsó sorszám esetén előlről kezdődik a viszonylat kiválasztása).

Autóbusz, trolibusz és villamos ágazatok esetében nem megfelelő az a megállóhelyi indulás, ami során a menetrendben előírt időpontnál több mint 30 másodperccel korábban (OBU-n pontosként megjelenített tartomány) történt az indulás.

Az indikátor a következő képlet alapján kerül kiszámításra:

$$K_{pontosság} = \left(1 - \frac{n_{hibás}}{n_{összes}}\right) [\%]$$

ahol:

- $n_{hibás}$: nem megfelelő megállóhelyi indulások száma [db],
- $n_{összes}$: összes vizsgált megállóhelyi indulások száma [db].

Metró ágazat esetében nem megfelelő a megállóhelyi indulás, ha

- a követési idő a menetrendben előírt követési időnél az előírt érték több mint 25%-ával, vagy több mint 60 másodperccel nagyobb. Nem minősülnek hibás teljesítésnek azon esetek, melyek során a tervezetthez képest sűrűbb követés valósult meg.
- kötött menetrendi (5 percnél nagyobb követési idejű) időszakban nem megfelelő a megállóhelyi indulás, ha az indulási idő a menetrendben előírt indulási időhöz képest több mint +60/-30 mp-el eltér. Azon tervtől eltérő menetek, amelyek műszaki vagy személyzetihiány miatti menetkimaradásként kerülnek rögzítésre a ForTe rendszerben, kivételre kerülnek az értékelésből. Ezen igényét Szolgáltató a BKK által megküldött adatszolgáltatás alapján, a következő havi közszolgáltatási beszámolóban jelzi és a kérdéses tételek esetében egyértelműen bizonyítja a kivétel jogosságát.

3.5. Szolgáltató bevonása, kontroll lehetőség

Szolgáltató a BKK által meghatározott mutatót az értékelési módszertan alkalmazásával elő tudja állítani a ForTe rendszer, a FUTÁR jármű adatokat feldolgozó, mindkét fél által elérhető IVU Control, valamint a metró vonali biztosítóberendezés adataiból.

Az értékelés eredményeiről, és az ahhoz felhasznált részletes adatokról a BKK havi gyakorisággal elektronikus úton (Excel táblázat) kimutatást ad át a Szolgáltatónak.

A tárgyidőszaki értékelésben feltüntetésre kerül a vizsgált indulások száma és a nem megfelelő indulások száma az ellenőrzött viszonylatok vonatkozásában. A tárgyidőszaki értékelés dokumentumait a BKK a tárgyhónapot követő hónap 20-áig elektronikus úton adja át a Szolgáltató részére.

Mindkét Fél vállalja, hogy a viszonylatok menetidejét, a részmenetidőket folyamatosan, közösen vizsgálja és a szükséges menetrendi korrekciókat végrehajtják.

3.6. Pénzügyi értékelés

A mutatóhoz Bonus/Malus értékelés kapcsolódik, melynek értéke az érintett ágazatok ágazati Közszolgáltatási díjának legfeljebb $\pm 0,02\%$ -a.

4. Jármű és állomási műszaki, esztétika, utaskomfort (MEU) szempontú megfelelőségi mutatók

4.1. Definíció

A Szolgáltató forgalomba adott járművei, illetve metróállomásai műszaki és esztétikai állapotának megfelelőségét kifejező mutatók, arányszázalékban kifejezve.

MEU 1: Jármű tisztaság és utaskomfort szempontú megfelelőségi mutató

A Szolgáltató által megfelelő tisztasági és esztétikai állapotban forgalomba adott járművek aránya [%] az összes ellenőrzéshez viszonyítva.

Járművek esetében a vizsgált szempontok, főcsoportonként, figyelembe véve az egyes járműtípusok jellegzetességeit:

a) épsége

A jármű épsége akkor megfelelő, ha:

- a jármű minden, az utaskiszolgálás és utaskomfort szempontjából releváns eleme (különösen ülések, üléskárpit, kapaszkodók, üvegek, belső burkolatok), berendezése, felszerelése, tartozéka rögzített, ép, feltűnő sérüléstől és szakadástól, valamint töréstől, továbbá rongálástól, erőteljes korróziótól és kopástól mentes;
- jármű karosszériáján nem lehet sérülés, rozsdá, a karosszéria fényezése a BKK által meghatározott arculatnak megfelelő, az üvegfelületeken kirívó karc nem található, valamint a járművön – autóbuszok esetén kizárólag az új SKYBLUE fényezés esetén - nincsenek egymástól elütő színezésű felületek, nincsenek a BKK által meghatározott színektől eltérő fényezésű felületek;
- a csuklószerkezet borítása és a nyílászárók tömítései épek, a huzattól védenek;
- a jármű nem ázik be;
- az utasér világítása üzemképes.

b) jármű esztétikai állapota, tisztasága

- A jármű esztétikai állapota akkor megfelelő, ha a jármű külső és belső burkolatán, ablakain nincsenek a jármű arculatához nem tartozó matricák, elemcsere nélkül eltávolítható graffitik, tagek, az üléskárpitok nincsenek erősen szennyezett állapotban; Nem számít nem megfelelőségnek a 10 évnél idősebb járművek esetén, ha a graffiti eltávolítására kísérletet tett a Szolgáltató
- a külső tisztaság akkor megfelelő, ha a telephelyről való adott napi első forgalomba kiálláskor és a kiállást követő kezdő végállomáson, megállóhelyen (még az első utasszállítást megelőzően) az ablakfelület és a karosszéria tiszta, a jármű külső felülete az időjárásnak megfelelően (amennyiben a napi minimum hőmérséklet meghaladja a nulla fokot és csapadékmentes az időjárás) mosott;
- a belső tisztaság akkor megfelelő, ha a telephelyről való adott napi első forgalomba kiálláskor és a kiállást követő kezdő végállomáson, megállóhelyen (még az első utasszállítást megelőzően) a jármű belső tere mentes a szeméttől, a

kapaszkodók, és a jelzőgombok, tiszták, az ülőfelületek feltmentesek, a padlófelület, takarított. (A nedves belső takarítás 0 °C alatt nem elvárás.)

- c) arculati és feliratozási leírás szerinti tájékoztató feliratok, matricák, hirdetések
- o a jármű a megrendelői elvárásoknak megfelelő arculati elemekkel (járműfeliratozás, utazási feltételek), valamint a forgalmi változásokról és a közforgalommal kapcsolatos rendezvényekről szóló előírt számú, méretű, megjelenésű és elhelyezkedésű hirdetésekkel rendelkezik. Ezek az elemek nem sérültek, olvashatóak. Az értékelés során nem vehető figyelembe azoknak a hirdetéseknek a hiánya, vagy nem előírás szerinti megjelenése, amelynek a grafikai anyagát a Megrendelő nem adta át a Megrendelő és a Szolgáltató által közösen egyeztetett határidőig, így a nyomdai munkák megrendelésére, a hirdetések legyártására nem maradt kellő idő, és a Szolgáltató Megrendelőt erről írásban tájékoztatta. Ezen elemek kihelyezéséről a Szolgáltató a nyomdai gyártás átfutási idejét követően gondoskodni köteles.

MEU 2: Jármű műszaki szempontú megfelelőségi mutató

A Szolgáltató által megfelelő műszaki állapotban forgalomba adott járművek, aránya [%] az összes ellenőrzéshez viszonyítva.

Járművek esetében a vizsgált szempontok, főcsoportonként, figyelembe véve az egyes járműtípusok jellegzetességeit:

- d) leszállásjelző, indításjelző, ajtónyitó rendszer
- A járműveknek a vonatkozó ágazati utasítások, és technológiai előírások szerinti ajtóműködtető és leszállásjelző rendszerrel kell rendelkeznie. A jármű abban az esetben megfelelő, ha ajtóműködés megfelelő, valamint a külső és belső ajtóműködtető nyomógombok és/vagy a jelzőberendezések (beleértve a gombok világítását is), illetve az indításjelző hang és fényjelzés üzemképes.
- e) forgalombiztonsági tartozékok, lámpatestek
- A járműveknek a vonatkozó jogszabályok, utasítások és technológiai előírások szerinti forgalombiztonsági tartozékokkal, felszerelésekkel kell rendelkeznie. A forgalombiztonságot veszélyeztető állapotban lévő járműelemek nem engedhetők meg a járműveken, a külső lámpatestek nem lehetnek hiányosak, a világító- és jelzőberendezéseknek a vonatkozó előírásoknak megfelelően kell működniük.

MEU 3: Állomási tisztaság és utaskomfort szempontú megfelelőségi mutató

Megfelelő tisztasági és esztétikai állapotban lévő metró állomások aránya [%] az összes ellenőrzéshez viszonyítva.

Állomások esetében a vizsgált szempontok, főcsoportonként:

f) Állomás épsége

Az állomás épsége akkor megfelelő, ha

- az állomási infrastruktúra minden, az utaskiszolgálás és utaskomfort szempontjából releváns eleme, berendezése (padok, burkolatok, mozgólépcső, lift stb.) felszerelése, tartozéka rögzített, ép, feltűnő sérüléstől és szakadástól, valamint töréstől, továbbá rongálástól, erőteljes korróziótól és kopástól mentes;
- nem ázik be;
- a térvilágítás üzemképes.

g) Állomás esztétikai állapota, tisztasága

Az állomás esztétikai állapota akkor megfelelő, ha

- az utasforgalom részére megnyitott területeken a BKK arculati és hatósági előírások szerint kihelyezett elemeken túl nincsenek matricák, az ülések nincsenek megrongálódva, nincsenek erősen szennyezett állapotban;
- az ablak-, fal-, mennyezet-, korlát-, mozgólépcső- és padlófelületek tiszták, nincsenek megrongálva;
- a kihelyezett szemetesek nincsenek túltöltött állapotban (tele szemetes elfogadott, amennyiben a környezetében a padlófelület szeméttől mentes).

4.2. Vizsgált ágazat

MEU 1, MEU 2 esetében: Autóbusz, trolibusz, villamos, metró járművek (a MEU1 mutató c) pontja nem alkalmazandó a metró járművekre)

MEU 3 esetében: Metróállomások

4.3. Mintavétel módja és minta nagysága

Az ellenőrzés véletlenszerű mintavétel útján, vonali és telephelyi ellenőrzésekkel történik. Negyedévente minimálisan a következő számú minta kerül ellenőrzésre:

Ágazat	Vonali ellenőrzés min. db/negyedév	Telephelyi ellenőrzés min. db/negyedév
Autóbusz	200 jármű	200 jármű
Trolibusz	50 jármű	50 jármű
Villamos	65 jármű (vonat)	65 jármű (vonat)
Metró	25 jármű (vonat) 50 állomás	25 jármű (vonat)

A helyszínek kiválasztása a helyszín listában szereplő helyszínek véletlenszerű kisorsolásával valósul meg.

Az ellenőrzés az adott helyszínt érintő viszonylatok valamennyi járművére kiterjedhet. A telephelyről való adott napi első forgalmi kiálláskor és a kiállást követő kezdő megállóhelyen, végállomáson (még az első utasszállítást megelőzően) történő tisztaság ellenőrzés vonali ellenőrzéshez tartozik.

A telephelyi ellenőrzések helyszíne és dátuma szisztematikus elvek (elosztás) alapján kerül meghatározásra úgy, hogy egy éven belül minden autóbusz és metró telephely legalább 2 alkalommal, minden villamos telephely legalább 1 alkalommal, valamint a kőbányai trolibusz/autóbusz telephely negyedévente 1 alkalommal kerüljön ellenőrzésre, a fenti mintavételi darabszámok figyelembevételével.

Az ágazaton belül a mintaválasztás során törekedni kell a járműállomány, járműtípusok összetételénél a megfelelő arányok betartására.

4.4. Értékelés módszertana

Az ellenőrzés a járművek esetében a Szolgáltató telephelyein forgalomba álláskor, illetve vonalon (végállomáson és utazás közben) történik. A mérések megoszlása a vonali és a telephelyi ellenőrzések esetében is minimum 40%, és maximum 60% lehet.

A BKK ellenőrei minden szempontot vizsgálnak és vizsgált tételenként megfelelő/nem megfelelő/nem értékelhető minősítést adnak. Az értékelés a tételek főcsoportonkénti összértékére történik.

A mutató értéke a MEU 1 esetében az a-b-c, a MEU 2 esetében d-e és MEU 3 esetében f-g főcsoportonkénti „megfelelt” minősítésű tételek számának az összes értékelt főcsoportonkénti vizsgálat számához viszonyított aránya [%]. (A „nem értékelhető” minősítésű tételek figyelmen kívül hagyásával.)

Az értékelés eredményeiről a BKK heti gyakorisággal, a tárgyhétet követő 5. munkanapig elektronikus úton (Excel táblázat) analitikus kimutatást küld (a hiba rövid szöveges megjelölésével) Szolgáltató részére, és feltölti a közös tárhelyre. Az Éves Megállapodás aláírását megelőző időszakra vonatkozó ellenőrzések adatait a BKK besorolja az új mutatóknak megfelelően és ennek eredményét egyeztetésre megküldi a Szolgáltató részére.

4.5. Szolgáltató bevonása, kontroll lehetőség

BKK lehetőséget biztosít Szolgáltató számára az ellenőrzéseken való részvételre, melyekről a vonali, valamint metró állomás ellenőrzés esetén azok kezdetét 5 nappal, telephely esetén 24 órával megelőzően értesíti a Szolgáltatót. Ha a Szolgáltató számára nem volt biztosított a részvételi lehetőség azáltal, hogy nem kapott arról a fent leírtaknak megfelelően időben tájékoztatást, az adott heti/napi ellenőrzés eredményét nem lehet figyelembe venni az értékelés során.

Pénzügyi értékelés

A mutatóhoz Bonus/Malus értékelés kapcsolódik, melynek értéke

MEU 1: Jármű tisztaság és utaskomfort szempontú megfeleléségi mutató:

- az autóbusz, trolibusz, és villamos ágazatok esetében az ágazati Közszolgáltatási díj $\pm 0,1\%$ -a,
- metró jármű vonatkozásában az ágazati Közszolgáltatási díj 50%-nak a $\pm 0,1\%$ -a,

MEU 2: Jármű műszaki szempontú megfeleléségi mutató

- az autóbusz, trolibusz, és villamos ágazatok esetében az ágazati Közszolgáltatási díj $\pm 0,04\%$ -a,
- metró jármű vonatkozásában az ágazati Közszolgáltatási díj 50%-nak a $\pm 0,04\%$ -a,

MEU 3: Állomási tisztaság és utaskomfort szempontú megfeleléségi mutató

- a metró állomás vonatkozásában az ágazati Közszolgáltatási díj 50%-nak a $\pm 0,1\%$ -a.

5. Utastájékoztatás megfeleléségi mutató

5.1. Definíció

Szolgáltató által az előírásoknak megfelelően üzemelő utastájékoztató rendszerekkel (kijelzők, hangos utastájékoztatás) és a BKK által előírt arculati elemekkel (járműfeliratozás, utazási feltételek) forgalomba adott, ellenőrzött járműveinek és a megrendelői elvárásoknak megfelelő, üzemképes utastájékoztató rendszerrel/elemekkel felszerelt megállók, állomások ellenőrzésénél a megfelelőnek minősített esetek aránya az összes ellenőrzéshez viszonyítva [%].

A járműveket el kell látni az utasok tájékoztatására szolgáló elemekkel, eszközökkel, és a Szolgáltató köteles azokat üzemeltetni, használni, azok működését felügyelni. A járműveket a következőkkel kell ellátni:

- Járműtípustól függő kivitelben és számban statikus vagy változtatható képű menetirányjelzés a jármű homlokfalán, 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.
- A BKK által átadott arculati és feliratozási leírás szerinti feliratok, valamint forgalmi változásokról és a közforgalommal kapcsolatos rendezvényekről szóló előírt számú, méretű, megjelenésű és elhelyezkedésű hirdetmények.

A jármű akkor megfelelő, ha ezekkel az elemekkel maradéktalanul és az előírtaknak megfelelően rendelkezik, az elektronikus utastájékoztató eszközök működnek, feltéve, hogy a

BKK a szükséges adattartalmat, arculati elemeket a vonatkozó előírások szerint a kivitelezési / gyártási időt is figyelembe véve biztosította.

Szolgáltató kezelésében lévő infrastruktúrához kapcsolódóan a Szolgáltató által üzemeltetett utastájékoztatási rendszer állapota akkor megfelelő, ha:

- az előírt statikus tájékoztató eszközök rendelkezésre állnak, elhelyezkedés, tartalom, mennyiség, minőség, méret tekintetében megfelelőek. Amennyiben a változtatható képű menetirányjelzőkkel ellátott jármű homlokfali kijelzője műszaki okok miatt működésképtelenné válik, statikus jelzéssel (táblával) történő pótlása szükséges. Az utastérben lévő tájékoztatást meghibásodás esetén nem szükséges pótolni;
- az utastájékoztató kijelzők üzemelnek, adattartalmuk megfelelő; minden utastájékoztató eszköz ép, tiszta, világítása a fényviszonyoknak megfelelően üzemel, a kihelyezett hirdetmény szakadás- és gyűrődésmentes;
- a hangos tájékoztatás üzemel, a Metró ágazat sajátosságait figyelembe véve a hangminőség és hangerő tekintetében megfelelő, a tartalom megegyezik a BKK által átadott adattartalommal.

5.2. Vizsgált ágazat

Járművek: Metró.

Állomások: Metró

5.3. Mintavétel módja és minta nagysága

Az ellenőrzés véletlenszerű mintavétel útján, vonali és telephelyi ellenőrzésekkel történik. Negyedévente minimálisan a következő számú minta kerül ellenőrzésre:

Ágazat	Vonali ellenőrzés min. db/negyedév	Telephelyi ellenőrzés min. db/negyedév
Metró	25 jármű (vonat) 50 állomás	25 jármű (vonat)

A helyszínek a Jármű és állomási műszaki, esztétika, utaskomfort szempontú megfelelőségi mutató ellenőrzési helyszíneivel azonosak, kiválasztásuk az ott leírtaknak megfelelően történik.

Az ellenőrzés az adott helyszínt érintő viszonylatok valamennyi járművére kiterjedhet.

Az ágazaton belül a mintaválasztás során törekedni kell a járműállomány, járműtípusok összetételének megfelelő arányok betartására.

5.4. Értékelés módszertana

Az ellenőrzés a járművek esetében a Szolgáltató telephelyein forgalomba álláskor, illetve vonalon (végállomáson és utazás közben) történik. A mérések megoszlása a vonali és a telephelyi ellenőrzések esetében is minimum 40%, és maximum 60% lehet.

A BKK ellenőrei minden szempontot vizsgálnak és vizsgált tételenként megfelelő/nem megfelelő/nem értékelhető minősítést adnak. Az értékelés a tételek összértékére történik.

A mutató értéke a „megfelelt” minősítésű tételek számának az összes értékelt vizsgálat számához viszonyított aránya [%]. (A „nem értékelhető” minősítésű tételek figyelmen kívül hagyásával.) Az utastájékoztatás megfelelése 1 főcsoportnak számít.

Az értékelés eredményeiről a BKK heti gyakorisággal, a tárgyhétet követő 5. munkanapig elektronikus úton (Excel táblázat) analitikus kimutatást küld (a hiba rövid szöveges megjelölésével) Szolgáltató részére, és feltölti azt a közös tárhelyre.

5.5. Szolgáltató bevonása, kontroll lehetőség

A BKK lehetőséget biztosít a Szolgáltató számára az ellenőrzéseken való részvételre, melyekről vonali, valamint metró állomás ellenőrzés esetén azok kezdetét 5 nappal, telephely esetén 24 órával megelőzően értesíti a Szolgáltatót. Ha a Szolgáltató számára nem volt biztosított a részvételi lehetőség azáltal, hogy nem kapott arról a fent leírtaknak megfelelően időben tájékoztatást, az adott heti/napi ellenőrzés eredményét nem lehet figyelembe venni az értékelés során.

5.6. Pénzügyi értékelés

A mutatóhoz Bonus/Malus értékelés kapcsolódik, melynek értéke:

- metró jármű utastájékoztatási megfeleléség vonatkozásában az ágazati Közszolgáltatási díj 50%-nak a $\pm 0,02$ %-a,
- a metró állomás utastájékoztatási megfeleléség vonatkozásában az ágazati Közszolgáltatási díj 50%-nak a $\pm 0,02$ %-a.

6. Megállóhely és állomás akadálymentesség mutató

6.1. Definíció

A Szolgáltató által üzemeltetett liftekkel és ferdepályás felvonókkal ellátott villamosmegállóhelyeken és metróállomásokon az akadálymentes elérhetőség rendelkezésre állásának aránya [%].

6.2. Vizsgált Ágazat (Terület)

Megállóhelyek: Villamos.

Állomások: Metró.

6.3. Mintavétel módja és a minta nagysága

Az értékelés az adott ágazat teljes tárgyidőszaki üzemidejére kiterjed (teljes minta) a villamosmegállók és metróállomások akadálymentes elérhetősége szempontjából.

6.4. Értékelés módszertana

A rendelkezésre állás megállapítása a tényleges leállási idők alapján történik, amelyből meghatározható az akadálymentesen el nem érhető időszak aránya a teljes üzemidőhöz képest a villamosmegállóhelyeken és metróállomásokon.

Több lifttel rendelkező állomás legalább egy működő lift esetén akadálymentesen elérhetőnek minősül az állomás vagy megállóhely.

Az indikátor a következő képlet alapján kerül kiszámításra:

$$K_{\text{akadálymentesség}} = \left(\frac{t_{\text{teljes}} - t_{\text{hibás}}}{t_{\text{teljes}}} \right) [\%]$$

ahol:

- $t_{\text{hibás}}$: akadálymentesen nem elérhető megállóhelyi/állomási összes üzemidő [h] a lifttel vagy ferdelifttel ellátott helyszíneken Az üzemhiba miatti leállási időszakok a Műszaki Diszpécser hibabejelentéséből, míg a karbantartások, javítások miatti leállási időszakok a szerviz munkajegyekből kerülnek meghatározásra.
- t_{teljes} : összes megállóhelyi/állomási üzemidő [h] a lifttel vagy ferdelifttel ellátott helyszíneken.

Az áramszolgáltató hibájából eredő betáplálási zavarokból adódó leállás külső – azaz a Szolgáltató ellenőrzési körén kívül eső – okra visszavezethető kimaradásként vehető figyelembe, amennyiben erről Szolgáltató hiteles igazolást nyújt be az – ezen leállásokat is tartalmazó – adatszolgáltatással egyidejűleg. Ilyen esetben az áramkimaradás ideje (további legfeljebb fél óra elhárítási idő hozzáadásával) levonandó mind az akadálymentesen nem elérhető megállóhelyi/állomási üzemidőből ($t_{\text{hibás}}$), mind pedig az összes megállóhelyi/állomási üzemidőből (t_{teljes}), azzal, hogy a levont idő nem lehet több, mint a leállás teljes ideje.

6.5. Szolgáltató bevonása, kontroll lehetőség

A mutató számításához szükséges megállóhelyeken és állomásokon üzemelő liftek és ferdepályás felvonók üzemhiba miatti leállási idejeit ágazatonként tételesen a Szolgáltató bocsátja havi rendszerességgel a BKK rendelkezésére a tárgyhót követő hónap 15. napjáig. A BKK leállási időnek azon időt tekinti, amikor egy adott megállóhely vagy állomás a BKV által üzemeltetett lifttel vagy ferdepályás felvonóval nem érhető el (adott helyen üzemelő több berendezés esetén egyvel sem).

Az értékelés eredményeiről a BKK havi gyakorisággal tájékoztatja a Szolgáltatót.

6.6. Pénzügyi értékelés

A mutatóhoz Bonus/Malus értékelés kapcsolódik, amelynek értéke az érintett ágazatok alábbiak szerint meghatározott Közzolgáltatási díjának $\pm 0,01$ %-a.

A számítás alapját adó Közzolgáltatási díj ezen mutató esetében:

A metró ágazat Közzolgáltatási díj 50%-ának és a villamos ágazat Közzolgáltatási díj 50%-ának, az akadálymentesített metró megállók, állomások darabszám és az akadálymentesített villamos megállók darabszám arányában* meghatározott összege.

(* két tizedesjegyre figyelembe véve)

Példa:

- 2025. évi közszolgálati alapján (2. sz. módosítással nem módosított)
 - metró: 63.447.352.190 Ft, aminek 50%-a: 31.723.676.095 Ft ,
 - villamos: 57.474.373.698 Ft, aminek 50%-a: 28.737.186.849 Ft
- metró ágazat esetében akadálymentesített megállók, állomások száma 44 db,
- villamos ágazat esetében 8 db. Ezek alapján a megállóhelyek aránya $8/44 = 18\%$.

A számítás alapját adó Közzolgáltatási díj: $31.723.676.095 \text{ Ft} + (28.737.186.849 \text{ Ft} \times 0,18) = 36.896.369.728 \text{ Ft}$

A bonus/malus értéke: $36.896.369.728 \text{ Ft} \times 0,01\% = 3,689 \text{ millió Ft}$

II. számú melléklet

A MEGÁLLAPODÁS HATÁLYA ALATT ALKALMAZÁSRA KERÜLŐ SLA MUTATÓNKÉNTI MINŐSÉGI SZINTJEI, BONUS/MALUS VONZATAI, ÉS KÖTBÉR SZANKCIÓ RENDSZER

A Szolgáltatás SLA mutatók szerinti, ágazati minőségi szintjei sávosan kerülnek meghatározásra, sávonként hozzárendelt – a Közszolgáltatási díjat növelő, illetve csökkentő – BONUS/MALUS vonzattal. A 2025. évi szolgáltatás értékelése az alábbiakban meghatározott ágazati szolgáltatási szintek és az I. mellékletben rögzített módszertan alapján történik.

A jelen Megállapodás szerinti terv Közszolgáltatási díjból és az SLA mutatóként a szolgáltatási szintnek megfelelő besorolás alapján hozzárendelt Bonus/Malus vonzat alapján Forintban meghatározott Bonus/Malus értékek ágazatonként kerülnek összegzésre.

A Szolgáltató által elérhető összesen Bonus/Malus érték maximuma a teljes Közszolgáltatási díj $\pm 1,5\%$ -a.

Az SLA értékelést a negyedéves, féléves és éves Közszolgáltatási beszámolóban kell elkészíteni.

a) Menetkimaradási mutató [%]

B/M (%)	Autóbusz	Trolibusz	Villamos	Metró
0,6	$K \leq 0,12$	$K \leq 0,67$	$K \leq 0,80$	$K \leq 0,12$
0,3	$0,12 < K \leq 0,33$	$0,67 < K \leq 1,04$	$0,80 < K \leq 0,99$	$0,12 < K \leq 0,22$
0	$0,33 < K < 0,58$	$1,04 < K < 1,54$	$0,99 < K < 1,32$	$0,22 < K < 0,32$
-0,3	$0,58 \leq K < 0,79$	$1,54 \leq K < 1,91$	$1,32 \leq K < 1,52$	$0,32 \leq K < 0,42$
-0,6	$0,79 \leq K$	$1,91 \leq K$	$1,52 \leq K$	$0,42 \leq K$

K: menetkimaradási mutató értéke

B/M: a Bonus, illetve Malus mértéke az éves Közszolgáltatási díj %-ában

Megjegyzés: A metró ágazat esetében a sávhatárok 2026. évi változásának indoka a ForTe rendszerbeli rögzítési módszer változása.

b) Forgalmbiztonsági (baleseti) mutató [db/ millió vonatkm]

B/M (%)	Autóbusz	Trolibusz	Villamos
0,6	$K \leq 28,5$	$K \leq 41,0$	$K \leq 10,0$
0,3	$28,5 < K \leq 34,0$	$41,0 < K \leq 51,5$	$10,0 < K \leq 12,0$
0	$34,0 < K < 44,0$	$51,5 < K < 63,5$	$12,0 < K < 16,0$
-0,3	$44,0 \leq K < 54,0$	$63,5 \leq K < 69,5$	$16,0 \leq K < 18,0$
-0,6	$54,0 \leq K$	$69,5 \leq K$	$18,0 \leq K$

c) Menetrendi pontosság, menetrendszerűségi mutató [%]

B/M (%)	Autóbusz	Trolibusz	Villamos	Metró
0,02	$98 < K$	$98 < K$	$98 < K$	$98 < K$
0,01	$93 < K \leq 98$	$94 < K \leq 98$	$94 < K \leq 98$	$96 < K \leq 98$
0	$88 < K \leq 93$	$90 < K \leq 94$	$90 < K \leq 94$	$92 < K \leq 96$
-0,01	$85 < K \leq 88$	$86 < K \leq 90$	$86 < K \leq 90$	$90 < K \leq 92$
-0,02	$K \leq 85$	$K \leq 86$	$K \leq 86$	$K \leq 90$

K: a MEU mutató értéke

B/M: a Bonus, illetve Malus mértéke az adott ágazat éves Közszolgáltatási díjának %-ában

Mindkét Fél vállalja, hogy a viszonylatok menetidejét, a részmenetidőket folyamatosan, közösen vizsgálja és a szükséges menetrendi korrekciókat végrehajtják.

d) Jármű és állomási műszaki, esztétikai, utaskomfort (MEU) mutatók [%]

MEU 1: Jármű tisztaság és utaskomfort szempontú megfeleléségi mutató

B/M (%)	Autóbusz	Trolibusz	Villamos	Metró (jármű)
0,1	$98,5 \leq K$	$99,0 \leq K$	$99,0 \leq K$	$99,0 \leq K$
0	$95,0 < K < 98,5$	$95,0 < K < 99,0$	$95,0 < K < 99,0$	$98,0 < K < 99,0$
-0,1	$K \leq 95,0$	$K \leq 95,0$	$K \leq 95,0$	$K \leq 98,0$

K: a MEU 1 mutató értéke

B/M: a Bonus, illetve Malus mértéke az adott ágazat éves Közszolgáltatási díjának %-ában. Metró ágazat esetében az éves Közszolgáltatási díj 50 %-át alapul véve.

MEU 2: Jármű műszaki szempontú megfeleléségi mutató

B/M (%)	Autóbusz	Trolibusz	Villamos	Metró (jármű)
0,04	$98,5 \leq K$	$98,5 \leq K$	$98,5 \leq K$	$99,0 \leq K$
0	$95,0 < K < 98,5$	$93,0 < K < 98,5$	$95,0 < K < 98,5$	$98,0 < K < 99,0$
-0,04	$K \leq 95,0$	$K \leq 93,0$	$K \leq 95,0$	$K \leq 98,0$

K: a MEU 2 mutató értéke

B/M: a Bonus, illetve Malus mértéke az adott ágazat éves Közszolgáltatási díjának %-ában. Metró ágazat esetében az éves Közszolgáltatási díj 50 %-át alapul véve.

MEU 3: Állomási tisztaság és utaskomfort szempontú megfeleléségi mutató

B/M (%)	Metró (állomás)
0,1	$98,5 \leq K$
0	$95,0 < K < 98,5$
-0,1	$K \leq 95,0$

K: a MEU 3 mutató értéke

B/M: a Bonus, illetve Malus mértéke az adott ágazat éves Közszolgáltatási díj 50 %-át alapul véve

e) Utastájékoztatási mutató [%]

B/M (%)	Metró (jármű)	Metró (állomás)
0,02	$99,0 \leq K$	$98,5 \leq K$
0	$98,0 < K < 99,0$	$93,0 < K < 98,5$
-0,02	$K \leq 98,0$	$K \leq 93,0$

K: az utastájékoztatási mutató értéke

B/M: a Bonus, illetve Malus mértéke az adott ágazat éves Közszolgáltatási díj 50 %-át alapul véve

f) Megállóhely és állomás akadálymentesség mutató

B/M (%)	Metró és villamos megállóhely, állomás
0,01	$95,5 \leq K$
0	$89,5 < K < 95,5$
-0,01	$K \leq 89,5$

K: az akadálymentesség mutató értéke

B/M: a Bonus, illetve Malus mértéke az adott ágazatok éves Közszolgáltatási díjának 50 %-át alapul véve

g) Kötbérek

Értelmező rendelkezések

A kötbérezés folyamatát, és a kötbér kiszabáshoz a BKK által felhasználható, a Szolgáltató által is ellenőrizhető információs csatornákat a Közszolgáltatás-ellenőrzési Szabályzat tartalmazza.

Szolgáltató ugyanazon munkavállalójának ugyanazon követelmény nem megfelelő betartásáért egy napon egyszer kötbérezhető. Ez alól kivételt képez a forgalmi információ továbbításának elmulasztása, nagyobb és jelentős mértékű sebességtúllépés (az 50 km/h alatti átmeneti sebességkorlátozás túllépését nem beleértve, ami külön vizsgálat tárgyát képezi), a tilos jelzésen történő engedély nélküli áthaladás, a nyitott járműajtóval történő utasszállítás, áthaladás vasúti átkelő tilos jelzésénél, a mobiltelefon vonatkozó szabályokkal ellentétes használata, valamint a munkavégzés közben, tiltott helyen történő járművezetői (járművön, megállóban, végállomáson) dohányzás (24/a, 25., 26., 30., 32., 33., 36., 37. kötbérpontok). Csak egy (a súlyosabb tételű) kötbérpont alapján kötbérezhető az a nem megfelelő munkavégzés, ami több kötbértételt érint, de logikailag egymásból következő események sorozatának felel meg.

Utaskomfortot súlyosan sértő, és/vagy a forgalombiztonságot veszélyeztető járművezetői tevékenység: Nem az elvárható körülményekkel történő járművezetési tevékenység, mely vészhelyzetet eredményezhet, aminek következtében a járművezető hibájából anyagi kár, vagy személyi sérülés történhet az utas, illetve a forgalomban részt vevő harmadik fél esetében. Ilyen az indokolatlan hirtelen fékezés és irányváltás, illetve minden, a KRESZ előírásait megsértő tevékenység.

A mindenkor hatályos Közszolgáltatás-ellenőrzési Szabályzat alapján a BKK jogosult a megalapozott és részben megalapozott panaszok tekintetében is a hibás teljesítésre vonatkozó kötbér kiszabására. Abban az esetben ha kamerahiba miatt nem vizsgálható a panasz, akkor a panaszt részben megalapozott minősítéssel kell ellátni azzal, hogy a részbeni megalapozottság kizárólag a kamerahibára vonatkozik és nem az eredeti panaszra. Amennyiben a panaszhoz kapcsolódó kamerafelvétel a jogszabályi előírások szerint törlésre került az nem tekinthető kamerahibának.

BKK jogosult hatósági határozatban vagy hatósági elmarasztaló dokumentumban rögzített szabálytalanságok alapján is a hibás teljesítésre vonatkozó kötbér kiszabására.

A BKK és a Szolgáltató között 2025. április 15-én létrejött Megállapodás a Közszolgáltatási Szerződés teljesítésének ellenőrzése körében végzett önálló adatkezelési feladatokhoz kapcsolódó egyes kötelezettségekről, melynek alapján a szolgáltatás-ellenőrzés keretében végzett ellenőrzések során, a Szolgáltató munkavállalói személyes adatának kezelése esetén be kell tartani a személyes adatkezelésre vonatkozó előírásokat.

Berendezések, felszerelések, tartozékok hiányával kapcsolatos kötbérek:

Kötbér jogcím		Ellenőrzés megkezdése	Érintett ágazat	Kötbértétel esetenként
1.	Amennyiben a Szolgáltatónak felróható okból a jármű a forgalomirányító rendszer használatához szükséges működőképes hírközlő készülék (vagy amennyiben a jármű irányítása meghatározott okokból mobiltelefonnal történik, és a BKK ellenőrzésének megállapítása alapján a járműhöz mobiltelefon van rendelve) nélkül áll forgalomba, akkor a Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Hajó	25 000 Ft
2./a.	A járműveket el kell látni az utasok tájékoztatására szolgáló elemekkel, eszközökkel, és a Szolgáltató, illetve járművezetője köteles azokat üzemeltetni, használni, azok működését felügyelni. A járműveket - kivéve a nosztalgia járműveket, amelyek esetében a rendelkezésre álló utastájékoztató eszközöket kell használni - a következőkkel kell ellátni: Járműtípustól függő kivitelben és számban statikus vagy változtatható képű viszonylat- és menetirányjelzés a jármű homlok-, oldal- és hátfalán, illetve a viszonylatot, útvonalat és megállókat/állomásokat megjelenítő tájékoztatással az utastérben, a BKK által átadott adattartalommal és grafikával. Amennyiben a Szolgáltatónak felróható okból a jármű utastájékoztató eszközök nélkül állt forgalomba, illetve ezen eszközök hiányosak (ide értve a kijelzők világítását is), tartalmuk nem naprakész (a kivitelezési/legyártási időt is figyelembe véve nem a legutoljára átadott tartalommal rendelkeznek), félrevezető jellegű (nem a valóságnak megfelelő információtartalmú), vagy a BKK által átadottaktól eltérő, nem hivatalos közlés szerepel a járművön, akkor a jármű hiányossága esetén a járműre vonatkozóan menetrendi naponként legfeljebb egy alkalommal a Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett. Amennyiben a kijelző hibájából eredő hiányosság nem került 14 napon belül elhárításra, vagy azt Szolgáltató nem jelezte, és a jármű hibás kijelzővel újra forgalomba állításra került, akkor 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 szerinti időben biztosítja az aktuális információt. Amennyiben indokolatlanul kerül relációtábla kihelyezésre, a FUTÁR alapú elektronikus utastájékoztató rendszer működése mellett, és a BKK havonta, ágazatonként 2-nél több esetet tár fel, Szolgáltató a 3. esettől kezdődően kötbér fizetésre köteles.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Hajó (+ Metró SLA-ban kezelt)	20 000 Ft

Kötbér jogcím		Ellenőrzés megkezdése	Érintett ágazat	Kötbértétel esetenként
2./b.	A járműveket el kell látni az utasok tájékoztatására szolgáló hangerősítő-, hangszóró-, továbbá járműtípustól függően automatikus hangbemondó berendezéssel, a BKK által átadott adattartalommal. Járművezető köteles a berendezést az előírásoknak megfelelően üzemeltetni, illetve az automatikus hangbemondó berendezés bemondásának elmaradása esetén figyelmeztetés után hangerősítő berendezéssel korrigálni és biztosítani az aktuális információt. Amennyiben a hangos utastájékoztatás nem felel meg a fenti előírásoknak, a járműre vonatkozóan menetrendi naponként legfeljebb egy alkalommal a Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett. Amennyiben az utastéri hangszórók működése hiányos, vagy a külső hangszóróval rendelkező járműveken a külső hangszóró működésképtelen és a hiba a bejelentéstől számított 14 napon belül nem kerül elhárításra, a jármű így forgalomba áll, akkor Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett. Nem minősül kötbéreseménynek, ha a gépi utastájékoztatás téves helymeghatározását a járművezető figyelmeztetés után korrigálja, valamint ha a BKK nem a vonatkozó technológia szerinti időben biztosítja az aktuális információt	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Hajó (+ Metró SLA-ban kezelt)	20 000 Ft
2./c.	A járműveket el kell látni a BKK által átadott arculati és feliratozási leírás szerinti feliratokkal, valamint forgalmi változásokról és a közforgalommal kapcsolatos rendezvényekről szóló előírt számú, méretű, megjelenésű és elhelyezkedésű hirdeteménnyel. A hatóságilag megkövetelt Utazási feltételek hirdetményt a szóló járműveken az utastérben, illetve a csuklós járműveken az első kocsi rész utasterében, jól látható helyen, a vezetőfülke közvetlen környezetében, jellemzően annak hátfalán szükséges elhelyezni (ha erről a feliratozási leírás másként nem rendelkezik), melynek megléte arculati terv nélkül ellenőrizhető. Ha az arculat matricák (nem ideértve a jegyértvényesítő kódmatricákat), Utazási feltételek, belső hatósági jelzés, feliratok, hirdeteménnyek nem felelnek meg a fenti előírásoknak, a járműre vonatkozóan menetrendi naponként legfeljebb egy alkalommal a Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett. Ha az arculati és feliratozási leírás szerinti feliratok, matricák nem a Szolgáltatónak felróhatóan sérültek, hiányosak (pl. utasrongálás), a Szolgáltatónak 10 nap áll rendelkezésre a pótlásra. Amennyiben az adott hiányosság nem került 10 napon belül elhárításra, vagy azt Szolgáltató nem jelezte, és a jármű a BKK által jelzett kifogással újra forgalomba állításra került, akkor Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	(SLA-ban kezelt) + Hajó	20 000 Ft
3./b.	Amennyiben az előre egyeztetett havi mérési ütemterv ellenére, utasszám mérésére nem alkalmas járművet biztosít a mérési ütemtervre vonatkozó utasításban meghatározott vonalra, akkor Szolgáltató járművenként kötbérfizetésre kötelezett. A Szolgáltató a kötbér fizetése alól mentesül, amennyiben az utasszám mérésére alkalmas jármű, mérésre kijelölt viszonylatról történő átvezénylése a BKK jóváhagyása alapján történik.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos	10 000 Ft/jármű/nap

Kötbér jogcím		Ellenőrzés megkezdése	Érintett ágazat	Kötbértétel esetenként
3./c.	Amennyiben a Szolgáltató kezelésében lévő járművek, valamint a végállomási és vonali infrastruktúra elemek rögzítésre alkalmas kamerarendszerrel ellátottak, akkor ezen berendezések nem megfelelő működése esetén, Szolgáltató esetenként kötbérfizetésre kötelezett. Megrendelői kikérés esetén a Szolgáltató nem kötbérezhető, amennyiben a Megrendelői igény nincs összhangban az BKK-BKV Adatkezelési Megállapodással.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Metró	10 000 Ft
4.	A jármű utastér fűtésének működőképesnek kell lennie, azt a vonatkozó utasítások szerint kell működtetni az előírt utastéri hőmérséklet biztosítása érdekében. Amennyiben a fenti elvárásoknak nem megfelelő jármű állt forgalomba, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Hajó	13 000 Ft
5./a.	Amennyiben a jármű utastere légkondicionáló berendezéssel ellátott, akkor ezen berendezésnek üzemképesnek kell lennie (ideértve a berendezés gyártója által előírt tisztítás elvégzését is). Azokat a vonatkozó utasítások szerint kell működtetni az előírt utastéri hőmérséklet biztosítása érdekében. Amennyiben a fentieknek nem megfelelő jármű utasforgalomban közlekedik, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Metró Hajó	13 000 Ft
5./b.	A légkondicionáló berendezéssel el nem látott járművek, illetve a nem működő légkondicionáló berendezéssel közlekedő járművek esetén az utastér szellőzését járműtípustól függően nyitható ablakokkal, tetőszellőzőkkel kell biztosítani. A szolgáltatás akkor megfelelő, ha: - a jármű nyitható ablakfelületének minimum 80 %-a és utasok által kezelhető tetőszellőzője akadálytalanul nyitható, zárható, és zárt állapotban akaratlan elmozdulás ellen rögzíthető (kivéve M3 szerelvény); - a járművezető, illetve a műszaki szolgálat által kezelhető tetőszellőzők az időjárásnak, illetve az évszaknak megfelelően nyitottak, illetve lezártak. Amennyiben a fentieknek nem megfelelő jármű utasforgalomban közlekedik, kivéve a nosztalgia járműveket, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Metró Hajó	13 000 Ft
6.	Amennyiben a jármű valamelyik ajtajánál a kerekesszékekkel közlekedő utasok számára rámpa van beépítve, vagy a jármű mobil rámpával rendelkezik, és a rámpa nem üzemképes, valamint a kerékpárrögzítővel ellátott járműnél a rögzítőeszköz hiányosságai esetén Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz	13 000 Ft
7.	A járműveket a vonatkozó 2/IÜIU/1993. számú utasítás (hajó ágazat esetén hatósági előírás) szerint kell fellobogózni, kivéve azokat a nosztalgia járműveket, amelyeken nincs biztosítva az utasítás betarthatósága. A fellobogozás elmulasztása esetén Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Hajó	10 000 Ft

Kötbér jogcím		Ellenőrzés megkezdése	Érintett ágazat	Kötbértétel esetenként														
8./a.	Az előírások szerint a járművek utasterében a Szolgáltatónak utasajtonként - villamos esetében felszállóhelyenként - minimum egy darab jegyértvényesítő készüléket kell elhelyezni, kivéve a nosztalgia járműveket, amelyeken kalauz teljesít szolgálatot, valamint az elektronikus jegy érvényesítéshez szükséges kódmatricát az előírás szerint kell elhelyezni. A jegyértvényesítő készülékeknek, illetve kódmatricának alkalmasnak kell lenniük arra, hogy azokkal az érvényes utazásra jogosító jegy érvényesíthető legyen és egy járművön belül egyidejűleg azonos kóddal kell ellátniuk a jegyet. Az utasajtok - villamos esetében felszállóhelyek - számánál eggyel kevesebb jegykezelő készülék elfogadható, ennél kevesebb számú üzemképes jegykezelővel közlekedő jármű esetén, vagy amennyiben a járművezető a meghatározott kódot nem állítja a kiadott munkautasításnak megfelelően, továbbá hiányzó vagy sérült kódmatrica esetén Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett azzal, hogy az elsőajtós viszonylaton közlekedő járműveknél, az első ajtónál elhelyezett jegyértvényesítő készüléknek működőképesnek kell lenni, valamint a vezetőfülke falán kódmatricáknak kell elhelyezve lenniük. Nem minősül kötbéreseménynek, ha a hiányzó matrica technológiai okokból (pl. legalább 24 órán keresztül +4 C fok alatti hőmérséklet) nem pótolható, illetve ha a pótlás ugyan a technológiában nem támogatott körülmények ellenére megtörtént, azonban a matrica levált. Nem minősül kötbéreseménynek ha a matricák nem a Szolgáltatónak felróhatóan sérültek, hiányosak (pl. utasrongálásból adódóan),	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos	10 000 Ft														
8./b.	Állomásokon és megállóhelyeken lévő, Szolgáltató üzemeltetésében lévő jegyértvényesítő készülékek legalább 2/3-ának (állomásonként/állomás perononként/bejáratonként) alkalmasnak kell lenniük arra, hogy azokkal az érvényes utazásra jogosító jegy érvényesíthető legyen. Amennyiben az adott helyszínen 6 db vagy annál kevesebb jegyértvényesítő készülék található, úgy legalább az alábbi táblázat szerinti a működőképes jegyértvényesítő készülékek elvárt darabszáma. <table><tr><th>Jegyértvényesítő készülékek db száma</th><th>Működőképes jegyértvényesítő készülékek elvárt db száma</th></tr><tr><td>1</td><td>1</td></tr><tr><td>2</td><td>1</td></tr><tr><td>3</td><td>2</td></tr><tr><td>4</td><td>3</td></tr><tr><td>5</td><td>4</td></tr><tr><td>6</td><td>4</td></tr></table> Amennyiben az adott helyszínen nincs a fentiekben meghatározott darabszámú működőképes jegyértvényesítő készülék, a Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jegyértvényesítő készülékek db száma	Működőképes jegyértvényesítő készülékek elvárt db száma	1	1	2	1	3	2	4	3	5	4	6	4	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Metró	10 000 Ft
Jegyértvényesítő készülékek db száma	Működőképes jegyértvényesítő készülékek elvárt db száma																	
1	1																	
2	1																	
3	2																	
4	3																	
5	4																	
6	4																	

Kötbér jogcím		Ellenőrzés megkezdése	Érintett ágazat	Kötbértétel esetenként
9.	A járműveknek a vonatkozó jogszabályok, utasítások és technológiai előírások szerinti forgalombiztonsági tartozékokkal, felszerelésekkel kell rendelkeznie, kivéve azokat a nosztalgia járműveket, amelyek nem rendelkeznek ezekkel a felszerelésekkel. A jármű karosszériáján nem lehet olyan sérülés, ami a forgalombiztonságot veszélyezteti, a külső lámpatestek nem lehetnek hiányosak, a világító- és jelzőberendezéseknek a vonatkozó előírásoknak megfelelően kell működniük. Amennyiben Szolgáltató járműve nem teljesíti ezen elvárásokat, Szolgáltató kötbérfizetésre köteles.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	(SLA-ban kezelt) + Hajó	10 000 Ft

Jármű épsége, esztétikai és higiéniai állapotával kapcsolatos kötbérek:

Kötbér jogcím		Ellenőrzés megkezdése	Érintett ágazat	Kötbértétel esetenként
11.	A hajótest lemezelése a vízvonallal felett, és a hajó felépítményeinek lemezelése nem lehet fényezetlen, kivéve a funkciójából vagy anyagminőségéből adódóan bevonatmentes pl. rozsdamentes lemezelések, záruk, zsanérok stb. A lemezeléseken nem lehet átlýukadásos korróziós felület. A hajó épsége és esztétikai állapota akkor megfelelő, ha az aktuális napi menetrendi első járatra való kiálláskor: - 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 nyílászárók tömítései épek, a huzattól védettek; - a jármű nem ázik be; - az utastér-világítás legalább 80 %-ban üzemképes, és a járművezető azt a vonatkozó forgalmi utasítás szerint működteti. Amennyiben a fenti elvárásoknak nem megfelelő hajó állt forgalomba, akkor BKK az ellenőrzése során tapasztaltakról értesíti a Szolgáltatót, aki köteles a hiányosság megszüntetését haladéktalanul megkezdeni. Szolgáltató a rendelkezésére álló információk alapján tájékoztatja a BKK-t a hiányosság megszüntetéséről, illetve az esetleges javítás időszükségletéről, az észrevétel átvételétől számított 5 napon belül. Amennyiben a hiányosság nem kerül elhárításra a megadott javítási határidővel, akkor Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett. Amennyiben az egyeztetett javítási határidőt Szolgáltató nem tudja betartani, azt köteles jelezni a BKK felé. Ennek a jelzésnek határidő halasztó hatálya van.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	(SLA-ban kezelt) + Hajó	10 000 Ft

	Kötbér jogcím	Ellenőrzés megkezdése	Érintett ágazat	Kötbértétel esetenként
12./a.	A járművön nem lehetnek kirívó karcok, rongálások, graffitik, matricák, tagek, továbbá az ülésárpitok nem lehetnek szakadt, kiégett, erősen szennyezett állapotban. Amennyiben a jármű nem megfelelő esztétikai/higiéniai állapotát BKK erre történő felhívásától számított 5 napon belül Szolgáltató a tőle elvárható módon nem javítja, és a jármű nem megfelelő esztétikai/higiéniai állapotban újra forgalomba állításra került, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett. Amennyiben a graffiti, karc csak az adott járműelem cseréjével távolítható el, a Szolgáltató alábbiakban meghatározott jelzései az 5 napos javítási határidőre halasztó hatállyal bírnak: - 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. - nem számít nem megfelelőségnek a 10 évnél idősebb járművek esetén, ha a graffiti eltávolítására kísérletet tett a Szolgáltató.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	(SLA-ban kezelt) + Hajó	10 000 Ft
12./b.	A jármű tisztasága akkor megfelelő, ha a telephelyről való (hajózás esetében a hajó éjszakai tartózkodására kijelölt kikötőből) adott napi első forgalomba kiálláskor és a kiállást követő kezdő végállomáson, megállóhelyen (még az első utasszállítást megelőzően) az ablakfelület és a karosszéria tiszta, a jármű külső felülete az időjárásnak megfelelően (amennyiben a napi minimum hőmérséklet meghaladja a nulla fokot és csapadékmentes az időjárás) mosott, és a hőmérséklettől függetlenül a jármű rendszámának/pályaszámának, hatósági jelzésének és külső utastájékoztató kijelzőknek láthatónak, olvashatónak kell lennie. A belső tisztaság akkor megfelelő, ha a telephelyről való adott napi forgalmi kiálláskor (hajózás esetében a hajó éjszakai tartózkodására kijelölt kikötőből) és a kiállást követő kezdő végállomáson, megállóhelyen (még az első utasszállítást megelőzően) a jármű belső tere mentes a szeméttől, portól, folyadéktól, ételmaradéktól, egyéb hulladéktól és szennyeződéstől a kapaszkodók és a jelzőfelületek tiszták, épek, az ülőfelületek folt és kopásmentesek, szárazok, a padlófelület takarított. A nedves belső takarítás 0 °C alatt nem elvárás. A fenti elvárások be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	(SLA-ban kezelt) + Hajó	10 000 Ft

Szolgáltató járművezetőivel, alkalmazottjaival kapcsolatos kötbérek:

	Kötbér jogcím	Ellenőrzés megkezdése	Érintett ágazat	Kötbértétel esetenként
13./a.	A járművezető szolgálatkezdéskor a járműhöz rendelt működőképes forgalomirányító rendszernek megfelelő hírközlő eszközzel és módon köteles bejelentkezni. Amennyiben a járművezető nem jelentkezik be a forgalomirányító rendszerbe Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett. Amennyiben a járművezető a FUTÁR rendszer hibájára hivatkozva nem jelentkezik be a forgalomirányító rendszerbe és a BKK által biztosított hibaelhárítás során a bejelentkezés javítás nélkül megvalósítható, akkor Szolgáltató nem megalapozott hibabejelentés miatt kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Hajó	25 000 Ft
13./b.	Amennyiben Szolgáltató járművezetője a FUTÁR fedélzeti berendezést felróhatóan nem rendeltetésszerűen használja, nem megfelelő forgalmi tevékenységbe jelentkezik be, illetve ahhoz egyéb eszközt csatlakoztat, Szolgáltató kötbérfizetésre köteles.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Hajó	13 000 Ft
14.	Azokon a vonalakon, amelyeken az elsőajtó felszállási rend elrendelésre került, úgy Szolgáltató azt a jelzett járműveken /autóbusz útvonalakon/ idősávokban alkalmazni és betartatásáról gondoskodni köteles, kivéve a nosztalgia járműveket, ahol a feltételek nincsenek biztosítva. A járművezetők, hajó esetén forgalmi alkalmazottak, kötelesek a felszálló utasok utazási jogosultságát és a jegykezelés megtörténtét a kiadott utasítás szerint ellenőrizni. Amennyiben Szolgáltató valamely járművezetője, vagy a forgalmi alkalmazott az utasítást nem tartja be, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett. BKK jogosult a rendszer betartását jegy és bérletellenőrzés keretében is vizsgálni. Amennyiben Megrendelő a Díjszabásban, az Üzletszabályzatban vagy a Szolgáltató számára átadott BKK szabályzatban (illetve annak kivonatában) rögzített díjtermék nélkül utazó 2 utast talál a járművön, és járművezető nem értesítette BKK forgalomfelügyeleti diszpécserét arról, hogy ilyen utas szállt fel a járműre, abban az esetben Megrendelő tájékoztatásként* megküldi Szolgáltató részére az ilyen eseteket belső BKV szakterületi intézkedés érdekében. A járművezető intézkedése miatti esetleges késés esetén a Szolgáltató nem kötbérezhető, amennyiben BKK felé a járművezető jelezte az intézkedés szükségességét. <i>* Közszolgáltatás-ellenőrzési Szabályzat: A BKV járművezetőitől nem várható el, hogy az utazási jogosultságot minden kétséget kizáró módon megállapítsák, tekintettel arra, hogy nem rendelkeznek sem a biztonsági elemek ellenőrzéséhez szükséges eszközökkel, sem pedig a mélyreható ellenőrzés feltételeivel.</i>	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Hajó	13 000 Ft
15./a.	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 napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Metró Hajó	13 000 Ft
15./b.	A jármű utasterének fűtését a vonatkozó utasítások és technikai lehetőségek figyelembevételével biztosítani kell a fűtési időszakban. Nem szabad ugyanakkor az utastérfűtést indokolatlanul, így különösen 20 °C fölötti külső hőmérséklet esetén működtetni. Amennyiben a járművezető a jármű fűtését nem a vonatkozó utasítások szerint működtette, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Hajó	13 000 Ft

	Kötbér jogcím	Ellenőrzés megkezdése	Érintett ágazat	Kötbértétel esetenként
16.	Amennyiben a jármű valamelyik ajtajánál a kerekesszékekkel közlekedő utasok számára rámpa van beépítve, vagy a jármű mobil rámpával rendelkezik, akkor a rámpát a vonatkozó utasítások szerint kell működtetni. Amennyiben a rámpa üzemképes, de azt a járművezető nem az előírások szerint működteti, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz	13 000 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 a BKK által előre 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, működését akadályozta Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Hajó (+ metró SLA-ban kezelt)	13 000 Ft
18.	Amennyiben a Szolgáltató járműve, kivéve a nosztalgia jármű, a vonatkozó utasítások szerint olyan vonalon teljesít szolgálatot, ahol a járművezetőnek, hajó és M1 metró esetén a forgalmi alkalmazottnak jegyeladási kötelezettsége van, és Szolgáltató hibájából nem rendelkezik jegykészlettel vagy jegyeladási kötelezettségét megszegi, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett, kivéve, ha a jármű operatíván olyan vonalról került átcsoportosításra, ahol a Szolgáltatónak nincs jegyeladási kötelezettsége. Kötbérfizetési kötelezettség Szolgáltató részéről fennáll, ha nem jelenti be a jegykészlet elfogyásakor a járművezető vagy Szolgáltató alkalmazottja a BKK Diszpécserközpontja felé FUTÁR üzenetben - az M1 metró jegyárusítást végző forgalmi alkalmazottai esetében a metró műszakvezető diszpécseren keresztül - az elfogyott jegykészletet.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Metró Hajó	13 000 Ft
19.	Szolgáltató – a hajó és komp szolgáltatás esetében a Szolgáltató alvállalkozója - az utasokkal közvetlen kapcsolatban álló munkavállalói részére formaruhát biztosít és szabályozza a formaruha viselésével kapcsolatos szabályokat. Próbaidőn lévő munkavállaló esetén, illetve, ha nem történik formaruha kiadás a járművezető részére, akkor is sötét egyszínű nadrág/szoknya, cipő, világos ing vagy póló (lehetőleg ingpóló) és szükség esetén egyszínű sötét felső az elvárás. A formaruha viselésével kapcsolatos szabályok megsértése esetén Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Metró Hajó	6 000 Ft
20.	Amennyiben Szolgáltató járművezetője illetve feladatköréből adódóan az utazóközönséggel kapcsolatba kerülő egyéb munkavállalója, megsérti a Szolgáltató vonatkozó szabályozásában meghatározott viselkedési normákat, Szolgáltató kötbérfizetésre köteles.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Metró Hajó	13 000 Ft
21.	Vezetés közben műsorvevő rádió, médialejátszó hallgatása a vonatkozó előírás szerint tilos. A járművezető menet közben mobiltelefont kizárólag a mindenkor hatályos KRESZ szabályainak, illetve a vonatkozó vasúti utasításoknak megfelelően használhat. A telefonáláshoz használt headset nem foglalhatja el mindkét hallójáratot. Amennyiben a Szolgáltató járművezetője megsérti e tilalmat, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Metró	6 000 Ft, mindkét fül elzárása esetén 13 000 Ft

	Kötbér jogcím	Ellenőrzés megkezdése	Érintett ágazat	Kötbértétel esetenként
22.	Vezetés közben az utasításokban előírt kommunikáción kívül a beszélgetés tilos. Amennyiben Szolgáltató járművezetője megsértette e tilalmat, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Metró	6 000 Ft
23.	Amennyiben Szolgáltató járművezetője, vagy más az utazóközönséggel kapcsolatba kerülő munkavállalója nem tartja be a talált tárgyak kezelésével kapcsolatos előírásokat, úgy Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Metró Hajó	13 000 Ft
24./a	A Járművezetőnek minden olyan információt (ideértve a járműcserét is) azonnal, vagy legkésőbb 3 percen belül (hajó esetén 5 percen belül) – működőképes FUTÁR eszközzel szerelt jármű esetében a FUTÁR rendszer híváskérés vagy üzenetküldés funkciójával egyéb esetben a járműhöz rendszeresített hírközlő berendezésen/mobiltelefonon – továbbítania kell az irányítással megbízott szervezet képviselője felé, amely tudomására jut, és amely a Közszolgáltatás forgalmát befolyásolja vagy a későbbiekben várhatóan befolyásolhatja. Amennyiben a Járművezető önhibájából elmulasztja ezt a jelentési kötelezettségét, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Hajó	13 000 Ft
24./b.	A Szolgáltató illetékes diszpécserének a metró és a fogaskerekű vasúti ágazatok esetében minden rendkívüli helyzetről és a menetrendtől eltérő közlekedésről azonnal, vagy legkésőbb 5 percen belül tájékoztatást kell adnia az irányítással megbízott szervezet képviselője felé. Ettől eltérni csak élet- és vagyonbiztonsági intézkedések megtételének szükségessége esetén lehet. Amennyiben a diszpécser önhibájából elmulasztja ezt a jelentési kötelezettségét, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Villamos Metró	13 000 Ft
24./c.	A Szolgáltató illetékes diszpécserének a felsővezeték infrastruktúrát érintő előre tervezett operatív feszültségmentesítési intézkedéseiről (kikapcsolás) előre tájékoztatást kell adnia, illetve egyeztetnie kell a BKK forgalomfelügyeleti diszpécserével a kikapcsolás időpontjáról, amennyiben az forgalmi időszakban válik szükségessé. Baleset/balesetveszély, illetve havária esetén a szükséges intézkedések megtételét követően a lehető leghamarabb kell a jelentést megtenni. Amennyiben a diszpécser önhibájából elmulasztja ezt a jelentési kötelezettségét, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Trolibusz Villamos	13 000 Ft

	Kötbér jogcím	Ellenőrzés megkezdése	Érintett ágazat	Kötbértétel esetenként														
25.	Amennyiben a vonatkozó forgalomellenőrzési szabályok (1/2017/M/Szolgáltatásmenedzsment) szerint megállapításra került, hogy Szolgáltató járművezetője nagyobb mértékű sebességtúllépést követett el, figyelembe véve a mérési eszköz hitelesítési hibahatár tartományát, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett. 35 km/h engedélyezett sebességig a nagyobb sebességtúllépés mértékének besorolása az alábbiak szerint alakul: <table><tr><td>Engedélyezett sebesség (km/h)</td><td>35</td><td>30</td><td>25</td><td>20</td><td>10</td><td>5</td></tr><tr><td>Nagyobb mértékű sebesség-túllépés (km/h)</td><td>42-46</td><td>37-41</td><td>32-36</td><td>27-31</td><td>15-19</td><td>10-13</td></tr></table> 35 km/h feletti engedélyezett sebességnél nagyobb mértékű sebességtúllépésnek minősül, ha a jármű sebessége az engedélyezett sebesség 115 %-nál nagyobb, de a 150 %-ot nem meghaladó mértékű.	Engedélyezett sebesség (km/h)	35	30	25	20	10	5	Nagyobb mértékű sebesség-túllépés (km/h)	42-46	37-41	32-36	27-31	15-19	10-13	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos	13 000 Ft
Engedélyezett sebesség (km/h)	35	30	25	20	10	5												
Nagyobb mértékű sebesség-túllépés (km/h)	42-46	37-41	32-36	27-31	15-19	10-13												
26.	Amennyiben a vonatkozó, mindenkor hatályos forgalomellenőrzési szabályok szerint megállapításra került, hogy Szolgáltató járművezetője jelentős mértékű sebességtúllépést követett el, figyelembe véve a mérési eszköz hitelesítési hibahatár tartományát, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett. 35 km/h engedélyezett sebességig a jelentős sebességtúllépés mértékének besorolása az alábbiak szerint alakul: <table><tr><td>Engedélyezett sebesség (km/h)</td><td>35</td><td>30</td><td>25</td><td>20</td><td>10</td><td>5</td></tr><tr><td>Jelentős sebességtúllépés (km/h)</td><td>46 felett</td><td>41 felett</td><td>36 felett</td><td>31 felett</td><td>19 felett</td><td>13 felett</td></tr></table> 35 km/h feletti engedélyezett sebességnél jelentős mértékű sebességtúllépésnek minősül, ha a jármű sebessége az engedélyezett sebesség 150 %-nál nagyobb.	Engedélyezett sebesség (km/h)	35	30	25	20	10	5	Jelentős sebességtúllépés (km/h)	46 felett	41 felett	36 felett	31 felett	19 felett	13 felett	Jelen Megállapodás. hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos	50 000 Ft
Engedélyezett sebesség (km/h)	35	30	25	20	10	5												
Jelentős sebességtúllépés (km/h)	46 felett	41 felett	36 felett	31 felett	19 felett	13 felett												
27.	Korai indításnak minősül, ha a járművezető az ajtók záródását megelőzően a járművét elindítja. Korai járműindítás esetén Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Metró	13 000 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 napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Metró	13 000 Ft														

	Kötbér jogcím	Ellenőrzés megkezdése	Érintett ágazat	Kötbértétel esetenként
29.	Amennyiben járművezető a vezetőfülkében a vonatkozó utasításokban előírtakkal ellentétesen utast szállított, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett. Munkamódszer átadás, illetve a járművezetőn kívül egyéb hivatalos személy vezetőfülkében történő tartózkodását a Metró kivételével a Szolgáltatónak be kell jelenteni ezen esemény kezdetét megelőzően a BKK Diszpécserközpontja felé FUTÁR üzenetben. Amennyiben a bejelentés elmarad a Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Metró	13 000 Ft
30.	Amennyiben Szolgáltató járművezetője – kivéve a Szolgáltató számára a közlekedési hatóság által jóváhagyott szabályzatban nevesített eseteket – forgalomirányító jelzőlámpa, vagy készülék tilos jelzésén haladt át, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos	25 000 Ft
31.	Szolgáltató járművezetője a munkaideje alatt bekövetkezett minden olyan közlekedési balesetről, káresetről, tüzesetről, amelyben érintett félként szerepel, haladéktalanul szóban köteles jelentést adni. A baleset-bejelentési kötelezettség elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Metró Hajó	50 000 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), mely elvárás a végállomási utasszállításra, közlekedésre is kiterjed. Nosztalgia járművek esetében figyelembe kell venni az alkalmazott műszaki megoldásokat. Nyitott járműajtóval történő utasszállítás esetén, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Metró	50 000 Ft
33.	Amennyiben Szolgáltató járművezetője vasúti átjáró tilos jelzésén haladt át, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos	50 000 Ft
34.	Amennyiben Szolgáltató járművezetője a jármű szabályos rögzítését a végállomáson (vagy bármely olyan esetben, amikor a járművet a járművezető elhagyja) elmulasztotta, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Hajó	50 000 Ft
35.	Amennyiben Szolgáltató járművezetője a jármű szabályos rögzítését a megállóhelyeken (vagy bármely esetben, amikor a járművet a járművezető nem hagyja el) elmulasztotta, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Hajó	13 000 Ft
36.	Amennyiben Szolgáltató járművezetője a járművön vezetés közben a mobiltelefonját a vonatkozó szabályokkal ellentétesen használta, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Metró	25 000 Ft
37.	A járműveken és azok ajtajában és a jogszabályban meghatározott környezetében, illetve az állomások és megállóhelyek utasforgalom részére megnyitott területein a dohányzás tilos (ideértve az elektromos cigarettát és a dohányzást imitáló eszközt is). A tárolóteren való tartózkodás esetén a járművön és annak ajtajában a dohányzás, elektromos cigaretta használata vagy dohányzást imitáló elektronikus eszköz használata tilos. Amennyiben Szolgáltató szolgálatban lévő forgalmi alkalmazottja megsértette e tilalmat, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Metró Hajó	13 000 Ft

	Kötbér jogcím	Ellenőrzés megkezdése	Érintett ágazat	Kötbértétel esetenként
38.	Amennyiben a kiadott operatív utasítást a Szolgáltató szolgálatban lévő forgalmi alkalmazottja (pl. járművezető, diszpécser) indokolatlanul megtagadja, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Metró Hajó	25 000 Ft
39./a	Amennyiben Szolgáltató járművezetője az utaskomfortot súlyosan sértő, és/vagy a forgalombiztonságot veszélyeztető járművezetői vagy forgalombiztonságot veszélyeztető egyéb tevékenységet folytatott, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett. Kivételt jelent a működő tolatókamerával felszerelt, fedező személyzet nélküli tolatás esete.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Metró Hajó	25 000 Ft
39./b	A végállomási, megállóhelyi motorjáratásra Szolgáltató által kiadott szabályzat/utasítás előírásának be nem tartása esetén Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz	6 000 Ft
40.	Szolgáltató járművezetője köteles ismerni a BKK által (alapmenetrendi, valamint előre tervezett pótlás esetén) megrendelt szolgáltatás szerinti azon viszonylatok útvonalát, végállomásainak forgalmi rendjét, illetve a vonal egyéb sajátosságait, amelyeken tervezetten szolgálatot teljesít. Amennyiben a jármű nem a fent megadottaknak megfelelően közlekedik, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Metró Hajó	20 000 Ft
41.	Szolgáltató szolgálatban lévő forgalmi munkavállalójának ismernie kell a szolgáltatás ellátásához kapcsolódó BKV által kiadott utasításokat, a BKK által kiadott Közlekedésszervezői Utasításokat és a hatósági utasításokat. Munkája során ezekben foglaltak betartása és végrehajtása kötelező. Szolgáltató igényvezérelt járaton szolgálatot teljesítő munkavállalójának az igényvezérelt közlekedésre vonatkozó szabályzatokat és előírásokat ismernie kell. A menetrendben igényvezéreltnek tervezett szolgálati számba beosztott járművezető köteles az igényvezérelt technológiai rendet betartani, a Telestart alkalmazást használni és szükség esetén a BKK diszpécserét tájékoztatni, illetve a BKK diszpécserével együttműködni. Az utasítások be nem tartása, vagy indokolatlan megsértése esetén a Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett. Kötbérkiszabás csak a Közlekedésszervezői Utasítás kiadását követő 36 óra elteltével történhet.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Metró Hajó	15 000 Ft

Forgalomtervezési Szabályzat be nem tartásából, illetve fordatervtől eltérő közlekedésből adódó kötbérek:

	Kötbér jogcím	Ellenőrzés megkezdése	Érintett ágazat	Kötbértétel esetenként
42.	A Szerződésben meghatározott Szolgáltatás a BKK által készített menetrend szerint végzendő, amelyet a BKK dokumentáltan (a Felek által kölcsönösen használt informatikai rendszeren keresztül) Szolgáltató rendelkezésére bocsát. Szolgáltató a menetrend (és járatlista) alapján elkészített jármű fordatervet (JBK és JVBK) átadja a BKK számára. Szolgáltató köteles az általa készített jármű fordaterveket a BKK-val meghatározott formátumban a tárgyhót megelőző hónap 25. napján 18:00 óráig véglegesítve közölni. Késedelmes teljesítés esetén a Szolgáltató kötbérfizetésre köteles, kivéve, ha a késedelmének kizárólagos oka a BKK késedelmes teljesítése.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Metró	10 000 Ft
43./a.	A járatok közlekedésére vonatkozó hatályos rendelkezésektől való eltérésre, fordatervtől eltérő közlekedésre, a csomóponti tartalékok felhasználására kizárólag az adott járat felügyeletével közvetlenül vagy közvetetten megbízott forgalomfelügyeleti szervezet képviselője adhat utasítást vagy engedélyt. Az utasítás kiadása történhet a FUTÁR rendszeren keresztül, amely egyenértékű a forgalomfelügyeleti szervezet képviselője által kiadott utasítással. Szolgáltató járművezetője köteles az adott viszonylatra vonatkozó meghatározott útvonalon, az azon szereplő megállóhelyek érintésével közlekedni a járművel. Szolgáltató járművezetője köteles az előírt csatlakozásokat biztosítani, ennek előreláthatóan nem teljesülése esetén a Megrendelő diszpécserét értesíteni, kapcsolódó utasításait végrehajtani. A ráhordó járat (villamos esetében csak a napi utolsó járat) járművezetőjét jelentési kötelezettség terheli, ha vonali késése az elhordó járatnak várhatóan két percet meghaladó késést okoz. Az elhordó járat járművezetőjének minden kétséget kizáróan meg kell győződnie a csatlakozás teljesüléséről, ha ez a menetrendi indulási idejét követően két percen belül sem teljesül, azt köteles a Megrendelő diszpécserére felé jelenteni. Csatlakozás előrelátható nem teljesülése esetén a ráhordó és az elhordó járat járművezetőjét is jelentési kötelezettség terheli! Amennyiben az előírt csatlakozás Szolgáltató hibájából nem került biztosításra, a Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett. Szolgáltató többek között mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a FUTÁR megbízhatóan nem tudja kezelni a csatlakozásokat és/vagy a ForTe rendszerben nem kerülnek azok rögzítésre.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Hajó	10 000 Ft

	Kötbér jogcím	Ellenőrzés megkezdése	Érintett ágazat	Kötbértétel esetenként
43./b.	A megrendelttől eltérő jellegű, illetve elektromos helyett egyéb meghajtású jármű közlekedtetése esetén, amennyiben annak oka a Szolgáltatónak felróható, Szolgáltató kötbérfizetésre köteles. Eltérő jellegű jármű közlekedtetésnek minősül az alacsonypadlós (ap) helyett magaspadlós (mp), a befogadóképesség szerinti járműjellegtől (pl. szóló, csuklós; V2-V3-V4), illetve önjárónak jelölt trolibusztól (SST) eltérő jármű közlekedtetése, amelybe a napközbeni elvárásoktól eltérő vagy elektromos jármű helyett egyéb típusú nem megfelelő járműcsere is beletartozik. Amennyiben egy adott eltérő járműkiadás több feltételt sem teljesít, akkor csak egyszer, a súlyosabb kötbértétel szerint kötbérezendő. A napközbeni elvárásoknak való megfelelés értékelése során nem kerül figyelembevételre a teljes Hungária körgyűrű és a Bécsi út- Margit krt.-Alkotás út-Bocskai út-Budafoki út által lefedett területen kívül közlekedő eltérő jármű.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos	megrendelt-nél kisebb járműjelleg, ap helyett mp, illetve önjáró trolibusz helyett egyéb: 10 000 Ft/forgalmi szám; megrendelt-nél nagyobb járműjelleg, illetve elektromos helyett egyéb, minden napközbeni járműeltérés esetén: 5 000 Ft/forgalmi szám
43./c	A járatok közlekedésére vonatkozó hatályos rendelkezésektől való eltérésre, fordatervtől eltérő közlekedésre, a csomóponti tartalékok felhasználására kizárólag az adott járat felügyeletével közvetlenül vagy közvetetten megbízott forgalomfelügyeleti szervezet képviselője adhat utasítást vagy engedélyt. Az utasítás kiadása történhet a FUTÁR rendszeren keresztül, amely egyenértékű a forgalomfelügyeleti szervezet képviselője által kiadott utasítással. A járművezető köteles betartani a megállóhely jellegével ("M", "M+M", "MM", "MMM", "MM+M" stb.) kapcsolatos utasításokat. Amennyiben a menetrend vagy a végállomási technológiai rend másként nem rendelkezik és a feltételek ehhez adottak, végállomáson az előző kocsí, vagy szerelvény indulását követően a lehető leghamarabb, de legalább az indulási időpont előtt 3 perccel be kell állni a felszállóhelyre a járművel, amennyiben a járművezető a menetrendszerinti indulást megelőzően legalább 7 perccel korábban érkezett a végállomásra az autóbuszsal és nem történt járművezető váltás. Amennyiben a jármű nem a fent megadottaknak megfelelően közlekedik, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos	10 000 Ft

	Kötbér jogcím	Ellenőrzés megkezdése	Érintett ágazat	Kötbértétel esetenként
43./d.	A járatok közlekedésére vonatkozó hatályos rendelkezésektől való eltérésre, fordatervtől eltérő közlekedésre, a csomóponti tartalékok felhasználására kizárólag az adott járat felügyeletével közvetlenül vagy közvetetten megbízott forgalomfelügyeleti szervezet képviselője adhat utasítást vagy engedélyt. Az utasítás kiadása történhet a FUTÁR rendszeren keresztül, amely egyenértékű a forgalomfelügyeleti szervezet képviselője által kiadott utasítással. Szolgáltató járművezetője köteles a jármű megállóhelyre történő érkezésekor a felszállási szándékra utaló magatartással várakozó utas számára a szükséges utastéri ajtókat kinyitni vagy az ajtók utasok általi nyitását engedélyezni. Megfelelő időben végrehajtott leszállás jelzés esetén köteles a járművet a viszonylatra vonatkozó következő megállóban megállítani és a szükséges utastéri ajtókat kinyitni vagy az ajtók utasok általi nyitását engedélyezni. A fel- és leszállási szándékról minden kétséget kizáróan meg kell győződnie a járművezetőnek. Amennyiben a jármű nem a fent megadottaknak megfelelően közlekedik, Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Hajó	10 000 Ft
44.	A Járművek és járművezetők egyes járatokhoz történő hozzárendelése a Szolgáltató feladata. A vezénylést a Szolgáltatónak a mindenkorinformatikai rendszerbe legkésőbb a jármű tárgynapi első menetrendi forgalmi tevékenysége megkezdésének időpontjáig fel kell töltenie, ellenkező esetben Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett. Szolgáltató a kötbér fizetése alól mentesül, ha teljesítése a BKK érdekkörében felmerülő akadály miatt nem volt lehetséges, így különösen, de nem kizárólag az informatikai rendszerhez történő, egyébként észszerű időpontban megkísérelt csatlakozása akár az üzemi menetrend lekérdezése, akár a vezénylés feltöltése céljából nem volt kivitelezhető. Szolgáltató a fordatervhez kapcsolt személy és jármű vezénylés változásáról köteles adatot szolgáltatni. Amennyiben ezen adatszolgáltatási kötelezettségét elmulasztja, kötbérfizetésre kötelezett. Szolgáltató a fenti adatszolgáltatáshoz szükséges (jármű és járművezetői) törzsadatokat köteles folyamatosan naprakészen tartani. Ennek elmulasztása esetén kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Metró Hajó	13 000 Ft

	Kötbér jogcím	Ellenőrzés megkezdése	Érintett ágazat	Kötbértétel esetenként
45.	A BKK által a Szolgáltató részére a meghatározott formában rendelkezésre bocsátott mindenkor, aktuális forgalmi paraméterek tartalmazzák a viszonylatok útvonalát, útvonalhosszait, megállóhelyeit, a végállomások és az egyes megállóhelyek közötti menetidőket, az átszállás biztosítására vonatkozó kötelezettségeket, a végállomási és megállóhelyi indulási időpontokat, a végállomások előírt forgalmi rendjét. Nem megfelelő indulás: Nem megfelelő végállomási indulásnak minősül, ha a járat a menetrendben, illetve operatív esetben a Forgalomirányítás, vagy a FUTÁR rendszer által meghatározott indulási időponthoz képest több mint 30 másodperccel korábban történne az indulás vagy egyértelműen a Szolgáltató hibájából több mint 2 perccel később indult, és ez az eltérés technikai eszközökkel bizonyítható módon rögzítésre került. A BKK ellenőrzi a végállomási indulások megfelelőségét. Nem megfelelő végállomási indulás, a végállomási rend be nem tartása esetén (ide nem értve a KRESZ megsértését) a Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Hajó (+ Metró SLA-ban kezelt)	13 000 Ft
46.	A BKK által a Szolgáltató részére a meghatározott formában rendelkezésre bocsátott mindenkor, aktuális forgalmi paraméterek tartalmazzák a viszonylatok útvonalát, útvonalhosszait, megállóhelyeit, a végállomások és az egyes megállóhelyek közötti menetidőket, az átszállás biztosítására vonatkozó kötelezettségeket, a végállomási és megállóhelyi indulási és érkezési időpontokat. Nem megfelelő áthaladás Nem megfelelő megállóhelyi áthaladásnak minősül, - a hajó- és kompjáratok kivételével - ha a járat a megállót a menetrendben, vagy operatíván, a Forgalomfelügyelet vagy a FUTÁR rendszer által módosított indulási / átfutási időadat alapján előírt időponthoz képest Szolgáltató hibájából ténylegesen több mint 3 perccel később hagyta el. Hajó esetében sem történhet a kikötőhelyről indulás a menetrendben előírt időpontnál előbb. A nem megfelelő megállóhelyi áthaladás esetén Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	(SLA-ban kezelt) +Hajó	13 000 Ft

	Kötbér jogcím	Ellenőrzés megkezdése	Érintett ágazat	Kötbértétel esetenként
48./a.	Ha Szolgáltató a BKK által megrendelt szolgáltatást neki felróható okok miatt nem teljesíti (műszaki, illetve személyzethiányra visszavezethető menetkimaradás, valamint részleges menetkimaradás) Szolgáltató kötbérfizetésre köteles az alábbi módszertan szerint. Sajáthibás menetkimaradás alatt a Felek az alábbi eseteket értik (EFJ kódok): ▪ műszaki hiba, mely zavart okoz, ▪ forgalmi akadály belső okból, ▪ személyzethiány. A saját hibás menetkimaradások tekintetében kötbér kiszabásra az alábbi esetszámok felett kerül sor: ▪ Hajó közlekedés esetében ○ a havi megrendelt menetszám 2 %-a, ▪ a D2 viszonylat esetében napi 3 db, ▪ a többi viszonylat esetében napi 2 db nyári menetrendi időszakban, napi 1 db egyéb időszakban. ▪ komp közlekedés esetében: havi 10 db. A számítás menete: ▪ Havonta megállapításra kerül az összes menetkimaradás, a havi határérték, valamint a napi határérték feletti esetek száma. A napi határérték feletti esetek száma levonásra kerül a havi összes saját hibás menetkimaradásból, és ha a fennmaradó saját hibás menetkimaradás darabszám meghaladja a havi határértéket, akkor a napi határérték feletti esetszámok mellett az így képzett havi határérték feletti esetszámok után is kerül kötbér kiszabásra.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Hajó	10 000 Ft menetenként
48./b.	A Nosztalgia Szolgáltatás esetében, ha Szolgáltató a BKK által megrendelt Szolgáltatást neki felróható okok miatt nem teljesíti (műszaki, illetve személyzethiányra visszavezethető menetkimaradás, valamint részleges menetkimaradás), Szolgáltató kötbérfizetésre köteles.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Hajó	10 000 Ft/nap/ágazat

Nem szerződészerű adatszolgáltatással kapcsolatos kötbérek:

	Kötbér jogcím	Ellenőrzés megkezdése	Érintett ágazat	Kötbértétel esetenként
49./a	A Szerződésben meghatározott havi közszolgáltatási beszámoló, a negyedéves közszolgáltatási beszámoló és Előzetes Elszámolás, valamint az Éves Elszámolás elkészítése és a BKK közszolgáltatással kapcsolatos eseti adatszolgáltatási kérelmeinek megválaszolása Szolgáltató feladata. A Szolgáltatónak felróható okból 10 napon túli késedelmes teljesítés esetén Szolgáltató kötbérfizetésre köteles. BKK akkor jogosult kötbér kiszabására, ha az adatkérés a Szerződés szerinti kapcsolattartói szinten valósult meg.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	BKV	50 000 Ft
49./b.	Amennyiben az előre egyeztetett, a súlymérés alapú utasszámláló műszerrel felszerelt járművek kiolvasási ütemterve ellenére, az adott napra vonatkozóan nem történik meg a Szolgáltató részéről a meghatározott jármű mérési adatainak a kiolvasása, így nem napi bontásban kiolvasott adatok kerülnek továbbításra a BKK felé, akkor a Szolgáltató járművenként kötbér fizetésére kötelezett. A Szolgáltató a kötbér fizetése alól mentesül, amennyiben a kijelölt jármű kiolvasásának elmaradása a BKK jóváhagyása alapján történik	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz, Trolibusz	10 000Ft/ jármű/alkalom

Határidőcsúszásból adódó kötbérek:

	Kötbér jogcím	Ellenőrzés megkezdése	Érintett ágazat	Kötbértétel esetenként
50.	A Szerződés 6.6.4. pontja szerinti esetben (új járművek forgalomba állításakor felmerülő határidő csúszás esetén) a Szolgáltató kötbérfizetésre köteles. A BKK a kötbért naponta és járművenként állapítja meg.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Metró Hajó	10 000 Ft/ jármű/ nap
51.	Alapmenetrendi változás, illetve előre tervezett vágányzár esetén a vegyes üzemeltetésű vonalak menetrendjeit a tárgyhót megelőző hónap 16. napjáig, a diszpozícióváltással nem érintett menetrendeket a tárgyhót megelőző hónap 23. napjáig kell átadni érvényesítésre. Amennyiben ez nem, vagy nem teljeskörűen történik meg, Szolgáltató kötbér fizetésére köteles. Amennyiben a Forgalomtervezési Szabályzatban foglalt határidőket BKK túllépi, Szolgáltatóval szemben a fenti határidők BKK határidő-túllépésével azonos mértékű meghaladásig – késésben érintett menetrendekre vonatkozó – kötbér nem érvényesíthető. A fenti ütemezéstől történő elmaradás esetén menetrendenként havi egyszeri kötbér kerül kiszabásra, amely alól kivételek a Szolgáltató működésétől független, külső ok miatt szükségessé váló esetek, illetve minden olyan tétel, amely elkészítése ezen rendkívüli esetek miatt nem valósul meg a fenti ütemezésben.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Metró	10 000 Ft menet- rendenként

Vágányzárakkal kapcsolatos kötbérek:

	Kötbér jogcím	Ellenőrzés megkezdése	Érintett ágazat	Kötbértétel esetenként
52.	Amennyiben Szolgáltató az erre rendszeresített „Forgalomkorlátozási igénybejelentő” nyomtatványon 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 maior körülmények miatt ellehetetlenülő vágányzári munkák elmaradása.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Villamos Metró	50 000 Ft
53.	Amennyiben Szolgáltató az erre rendszeresített „Forgalomkorlátozási igénybejelentő” nyomtatványon 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 maior körülmények miatt ellehetetlenülő vágányzári munkák elmaradása.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Villamos Metró	500 000 Ft

Infrastruktúra elemek üzemeltetéséhez kapcsolódó kötelezettségének elmulasztásából adódó kötbérek:

	Kötbér jogcím	Ellenőrzés megkezdése	Érintett ágazat	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 (pl. megálló, peron) összes világítási elemének 15 %-ot meghaladó hibája esetén –, kirívó eltakarítatlan szemetet, , rongálásokat, kivéve a közúti balesetben megsérült felsővezeték tartó oszlopokat, kábelszekrényeket) a BKK erre történő felhívásától, illetve ügyfélészrevétel esetén az ügyfélészrevétel BKV tudomásra jutásától számított 5 munkanapon belül – a nagyobb karbantartási beavatkozást jelentő esetekben 10 munkanapon belül – a Szolgáltató elvárható módon nem javítja, el nem távolítja, a Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Hajó + (Metró SLA-ban kezelt)	13 000 Ft
55.	A Szolgáltató kezelésében lévő infrastruktúrához kapcsolódóan a Szolgáltató által végzendő utastájékoztató akkor megfelelő, ha: - 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 hirdetés szakadás- és gyűrődésmentes; - a hangos tájékoztató üzemel, a hangminőség és hangerő tekintetében megfelelő, a tartalom megegyezik a BKK által átadott adattartalommal. A Szolgáltatónak felróható okból tartalmilag nem megfelelő utastájékoztató esetén a Szolgáltató kötbérfizetésre kötelezett.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Hajó (Metró SLA-ban kezelt)	13 000 Ft

Járműbeszerzéshez kapcsolódó kötbérek:

	Kötbér jogcím	Ellenőrzés megkezdése	Érintett ágazat	Kötbértétel esetenként
56.	Szolgáltató kötbér fizetésére kötelezett, amennyiben járműbeszerzései kapcsán a Szolgáltatónak felróható okból nem kezdeményezi BKK-val a Szerződés 6.6.4 pontja szerinti egyeztetést. A kötbér kiszabása tenderenként történik.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Metró Hajó	50 000 Ft
57.	Szolgáltató kötbér fizetésére kötelezett, amennyiben olyan új beszerzésű járműveket állít forgalomba, amelyek nem teljesítik a BKK által meghatározott műszaki kritériumokat. A kötbér kiszabása az első forgalomba állításkor, járművenként történik.	Jelen Megállapodás hatályba lépésének napjától	Autóbusz Trolibusz Villamos Metró Hajó	50 000 Ft

III. számú melléklet

Közszolgáltatási díj mértéke és alátámasztása

2026. év átmeneti időszakára vonatkozó közszolgáltatási díjak ágazatonként, havi bontásban, Ft-ban*

Közszolgáltatási díj (Ft)	2026. január	2026. február	2026. március	2026. április	2026. május	2026. június	Összesen
Autóbusz	5 653 340 526	5 194 035 379	5 787 625 821	5 541 589 298	5 710 341 098	5 610 404 133	33 497 336 256
Trolibusz	792 852 155	737 623 155	806 849 285	781 405 243	800 232 145	783 366 781	4 702 328 764
Metró	5 538 215 486	5 135 008 443	5 350 580 737	5 057 993 502	5 431 869 082	5 072 992 655	31 586 659 904
Villamos	5 013 032 804	4 499 985 042	4 984 135 518	4 710 386 155	4 972 638 344	4 723 285 971	28 903 463 835
Hajó (komp)	22 078 359	21 583 389	21 811 185	26 904 668	21 088 897	22 980 036	136 446 534
Összesen	17 019 519 329	15 588 235 409	16 951 002 546	16 118 278 867	16 936 169 566	16 213 029 576	98 826 235 293

*Az értékek a megadott elemi tételek összesítésével adódnak, az eltérések a kerekítésből fakadnak.

Megjegyzések:

A Szerződés 3.2.2. pontját figyelembe véve az átmeneti időszakban a Megállapodásban szereplő havi, illetve ágazati Közszolgáltatási díjak összege a 2025. évi Éves Megállapodás azonos időszakára rögzített Közszolgáltatási díj és a 2026. évre tervezett forgalmi teljesítményváltozás hatása alapján került meghatározásra.

Amennyiben jelen Megállapodás a 2.3. pontban foglaltakra tekintettel módosításra kerül, úgy a fenti közszolgáltatási díjak is felülvizsgálatra kerülnek.

IV. számú melléklet Likviditási terv minta

Szolgáltató gördülő közszolgáltatási likviditási terve

2026. évi pénzforgalmi adatok (millió Ft)	BKV Zrt. 4 havi gördülő likviditási terve				Időszak
	... hónap	... hónap	... hónap	... hónap	Összesen
NYITÓ PÉNZESZKÖZ					
NYITÓ LEKÖTÖTT BETÉT					
TÁRSASÁGI BERUHÁZÁSI FORRÁS (Fejlesztési támogatás nélkül)					
NYITÓ FOLYÓSZÁMLAHITEL ÁLLOMÁNY					
BEVÉTELEK					
Közszolgáltatási díj					
ÁFA bevétel					
Egyéb bevételek					
Hitelfelvétel (működési rulírozó hitel, beruházási hitel)					
BEVÉTEL ÖSSZESEN					
KIADÁSOK					
Működési szállítói kifizetések					
Beruházási szállítói kifizetések társasági beruházási forrásból					
Nettó bér, személyi jellegű kifizetés					
Bérjárulékok, bérhez kapcsolódó adók, egyéb adók					
Egyéb kifizetések					
Kamatfizetés					
Hiteltörlesztés (működési rulírozó hitel, beruházási hitel)					
KIADÁS ÖSSZESEN					
ZÁRÓ SZABAD PÉNZESZKÖZ					
ZÁRÓ LEKÖTÖTT BETÉT					
ZÁRÓ SZABAD PÉNZESZKÖZ + LEKÖTÖTT BETÉT					
TÁRSASÁGI BERUHÁZÁSI FORRÁS (Fejlesztési támogatás nélkül)					
ZÁRÓ PÉNZESZKÖZ + LEKÖTÖTT BETÉT + TÁRSASÁGI BERUHÁZÁSI FORRÁS (Fejlesztési támogatás nélkül)					
ZÁRÓ FOLYÓSZÁMLAHITEL ÁLLOMÁNY					
FAKTORÁLT SZÁLLÍTÓI ÁLLOMÁNY					
Fővárosi Önkormányzat Fejlesztési támogatásából történő beruházási célú kifizetésekre vonatkozó információk					
Fejlesztési támogatás folyósított összege					
Fejlesztési támogatásból történő beruházási kifizetések					

Szolgáltató havi közszolgáltatási likviditási terve az (n+1). hóra

2026. évi pénzforgalmi adatok (millió Ft)	BKV Zrt. havi likviditási terve				
	(n+1). hónap 1. nap	(n+1). hónap 2. nap	...	(n+1). hónap 31. nap	Összesen
NYITÓ PÉNZESZKÖZ					
NYITÓ LEKÖTÖTT BETÉT					
TÁRSASÁGI BERUHÁZÁSI FORRÁS (Fejlesztési támogatás nélkül)					
NYITÓ FOLYÓSZÁMLAHITEL ÁLLOMÁNY					
BEVÉTELEK					
Közszolgáltatási díj					
ÁFA bevétel					
Egyéb bevételek					
Hitelfelvétel (működési rulírozó hitel, beruházási hitel)					
BEVÉTEL ÖSSZESEN					
KIADÁSOK					
Működési szállítói kifizetések					
Beruházási szállítói kifizetések társasági beruházási forrásból					
Nettó bér, személyi jellegű kifizetés					
Bérjárulékok, bérhez kapcsolódó adók, egyéb adók					
Egyéb kifizetések					
Kamatfizetés					
Hiteltörlesztés (működési rulírozó hitel, beruházási hitel)					
KIADÁS ÖSSZESEN					
ZÁRÓ SZABAD PÉNZESZKÖZ					
ZÁRÓ LEKÖTÖTT BETÉT					
ZÁRÓ SZABAD PÉNZESZKÖZ + LEKÖTÖTT BETÉT					
TÁRSASÁGI BERUHÁZÁSI FORRÁS (Fejlesztési támogatás nélkül)					
ZÁRÓ PÉNZESZKÖZ + LEKÖTÖTT BETÉT + TÁRSASÁGI BERUHÁZÁSI FORRÁS (Fejlesztési támogatás nélkül)					

ZÁRÓ FOLYÓSZÁMLAHITEL ÁLLOMÁNY					
---------------------------------------	--	--	--	--	--

FAKTORÁLT SZÁLLÍTÓI ÁLLOMÁNY					
-------------------------------------	--	--	--	--	--

Fővárosi Önkormányzat Fejlesztési támogatásából történő beruházási célú kifizetésekre vonatkozó információk

Fejlesztési támogatás folyósított összege					
Fejlesztési támogatásból történő beruházási kifizetések					