

## Príloha V Závazky týkajúce sa kvality služieb

### Ukazovatele kvality, sankcie a bonusy:

	Názov ukazovateľa	Popis	Neplnenie ukazovateľa	Sankcia
1.	Miera presnosti	Dopravca zabezpečí mieru presnosti v zmysle §12 vo výške 94,0 %. Presnosť vlakov sa vyhodnocuje v rámci vyhodnotenia plnenia zmluvy.	Ak sa za rok N nebude plniť hodnota ukazovateľa a ak to dopravca nezdôvodní.	Objednávateľ si uplatní sankciu za každé celé percento pod stanovené plnenie do výšky 16 600 EUR.
2.	Miera presnosti	Ak sa za rok N bude plniť hodnota ukazovateľa minimálne na 96%, uplatní sa v prospech dopravcu bonus za každých 0,2% nad stanovené plnenie vo výške 16 600 EUR		
3.	Bezpečnosť osobnej dopravy	Bezpečnosť osobnej dopravy a zamedzenie nárastu nehôd a mimoriadnych udalostí (vážne nehody, menšie nehody a incidenty) pri porovnaní bežného roka s predchádzajúcim rokom.	V prípade prekročenia rozsahu nehodových udalostí zavinených Železničnou spoločnosťou Slovensko, a. s. oproti predchádzajúcemu roku.	Objednávateľ si uplatní sankciu za každú nehodovú udalosť nad rozsah minulého roka do výšky 300 EUR na prípad.
4.	Teplota vo vnútorných priestoroch vozňov osobnej prepravy	Teplota vo vnútorných priestoroch vozňov osobnej prepravy v hodnotách podľa príslušnej normy, zásadne vo vykurovacom období nesmie teplota klesnúť pod 18 °C.	Sankcie sa uplatnia za prípady zistené kontrolou alebo na základe podnetu, resp. sťažnosti a ak ich dopravca príslušne neodôvodní.	Objednávateľ si uplatní sankciu vo výške 300 EUR za každý jednotlivý prípad.
5.	Osvetlenie vozňov osobnej prepravy	Osvetlenie vozňov osobnej prepravy v mieste sediaceho zákazníka v hodnotách podľa príslušnej normy (nie menej než 150 Luxov).	Sankcie sa uplatnia za prípady zistené kontrolou, alebo na základe podnetu, resp. sťažnosti a ak ich dopravca príslušne neodôvodní, za každé jedno miesto s nedostatočným osvetlením.	Objednávateľ si uplatní sankciu vo výške 3 EUR

6.	Vybavenie hygienickými potrebami a vodou	Vybavenie hygienickými potrebami a vodou (podľa noriem dopravcu) a čistota vo vnútorných priestoroch vozňov osobnej prepravy. Minimálnou požiadavkou je čistota a vybavenie vlakov SC, EC, IC, EN, Ex, R vždy z východiskovej stanice vlaku, u ostatných vlakov osobnej prepravy minimálne raz za 24 hodín, u ostatných vlakov medzinárodných minimálne 2x za 24 hodín. Odchýlky od toho môžu byť dohodnuté medzi dopravcom a objednávateľom v zimnom období, kedy je predpoklad mrznutia, resp. aj v iných osobitných prípadoch.	Sankcie sa uplatnia za prípady zistené kontrolou alebo na základe podnetu resp. sťažnosti vo východiskovej stanici vlaku v SR pred nástupom zákazníkov a ak ich dopravca príslušne neodôvodní, za každý jednotlivý vozeň.	Objednávateľ si uplatní sankciu vo výške 100 EUR
7.	Komfort, funkčnosť a technický stav vozňov	Komfort, funkčnosť a technický stav vozňov a priestorov v nich.	Sankcie sa uplatnia za prípady zistené kontrolou alebo na základe podnetu resp. sťažnosti a ak ich dopravca príslušne neodôvodní, za každé jedno okno alebo dvere v nedostatočnom technickom stave alebo neumožňujúcim ich spoľahlivé uzavretie alebo otvorenie.	Objednávateľ si uplatní sankciu vo výške 7 EUR.
8.	Prípojovosť medzi vlakmi osobnej dopravy	Prípojovosť medzi vlakmi osobnej dopravy v grafikone vlakovej dopravy.	Pri nedodržaní prípoja v prevádzke, pričom je prípoj stanovený pomôckami GVD a bolo možné ho zabezpečiť medzi jednotlivými vlakmi. Pri nevytvorení prípoja v grafikone, ak to bolo možné, a ak to dopravca príslušne neodôvodní.	Objednávateľ si uplatní sankciu vo výške 300 EUR za každý jednotlivý prípad.
9.	Uznávanie cestovných dokladov		Pokiaľ dopravca uzná v niektorom vlaku iné prepravné doklady než odsúhlasené objednávateľom, alebo za iných než dohodnutých podmienok, umožní prepravu bez takýchto dokladov, alebo nevyberie všetky potrebné finančné čiastky uložené predpisom uznaným objednávateľom, a ak to dopravca príslušne	Objednávateľ si uplatní sankciu vo výške 100 EUR za každý prípad/doklad.

			neodôvodní. Zoznam prepravných dokladov uznaných vo vlakoch v rámci zmluvy určí objednávateľ.	
10.	Kontrola platnosti cestovného lístka		Ak nebude cestujúcemu skontrolovaná platnosť do 30 min. po odchode z ktorejkoľvek stanice alebo do 20 min. pred príchodom do najbližšej stanice (v prípade, že vlak zastavuje po dlhšom čase ako 30 min.) alebo cestujúci nebude vybavený cestovným lístkom predpísaným spôsobom, a ak to dopravca príslušne neodôvodní.	Sankcia sa uplatní vo výške 100 EUR za každý jeden prípad.
11.	Kalkulácia ekonomicky oprávnených nákladov		Ak dopravca zaúčtuje objednávateľovi náklady nesúvisiace s predmetom zmluvy.	Ak dopravca zaúčtuje objednávateľovi náklady nesúvisiace s predmetom zmluvy, bude čiastka EON znížená najviac o trojnásobok neoprávnene účtovaných nákladov.
12.	Zvyšovanie rýchlosti vlakov osobnej prepravy		Doprovca zabezpečí medziročné zvýšenie priemernej rýchlosti vlakov osobnej prepravy o 0,2 %. V prípade nezvýšenia rýchlosti, alebo jej zníženia, ak to dopravca neodôvodní.	Objednávateľ si uplatní sankciu za každé celé percento pod stanovené plnenie vo výške 1 000 EUR.
13.	Znižovanie nákladov	Doprovca zabezpečí znižovanie nákladov o 0,3% oproti nákladom plánovaných zmluvou pri dodržaní plánovaných výkonov.	Doprovca viaže minimálne 1% mzdových nákladov zamestnancov zúčastnených na plnení výkonov podľa tejto zmluvy za účelom zníženia nákladov stanovených touto zmluvou. Objednávateľ môže zohľadniť nárast nákladov zmluvy z dôvodov objektívneho nárastu nakupovaných tovarov a služieb alebo z titulov vyššej moci.	Pri nedodržaní má objednávateľ právo zadržať až 2% z mesačnej platby. Zadržaná suma je pomerná porušeniu zmluvy.