

I. Zasady rozliczania z wykonanego zadania sprzątania i serwisu dziennego.
(potwierdzenie wykonania czynności oraz należytej staranności realizacji usługi)

1. Wykonawca wykonujący usługę sprzątania jest zobowiązany do zapewnienia czystości sprzątanym powierzchniom i wykonania wszelkich czynności wymienionych w Załączniku nr 1 do Umowy.
2. Pracownik Wykonawcy wykonujący usługę niezwłocznie powiadamia przedstawiciela Zamawiającego o braku możliwości wykonania którejkolwiek czynności lub braku dostępu do któregośkolwiek z przydzielonych do sprzątania pomieszczeń.
3. Przedstawiciel Zamawiającego zobowiązany jest ustalić przyczynę braku możliwości wykonania czynności lub braku dostępu do pomieszczenia.
4. W przypadku ustania przyczyny uniemożliwiającej chwilowy dostęp do pomieszczenia lub chwilowe wykonanie określonych czynności, przedstawiciel Zamawiającego informuje pracownika wykonującego usługę sprzątania o ustaniu przyczyny braku możliwości wykonania określonych czynności lub o wyznaczeniu innego terminu lub godziny (pory dnia) wykonania czynności.

II. Procedura zgłaszania, przyjmowania i załatwiania uwag i reklamacji dotyczących jakości sprzątania pomieszczeń i świadczenia usługi serwisu dziennego.

Uwagi dotyczące jakości sprzątania pomieszczeń i usługi serwisu dziennego:

1. Zgłaszane uwagi dotyczyć będą niewykonania czynności określonych w Załączniku nr 1 do Umowy lub ich niewłaściwego wykonania.
2. Bieżące uwagi mogą zgłaszać ustnie bezpośrednio do osób realizujących usługę utrzymania czystości lub serwisu dziennego:
 - 1) pracownicy Zamawiającego,
 - 2) użytkownicy pomieszczeń biurowych i ogólnodostępnych.
3. Uwagi określone w pkt 1 będą wpisane w *Księżce kontroli utrzymania czystości* (zgodnie z pkt II.3, II.4, II.5 Załącznika nr 1 do Umowy) lub zgłaszane będą przez przedstawiciela Zamawiającego, przedstawicielowi Wykonawcy – Koordynatorowi ustnie lub e-mailowo bądź telefonicznie. Zgłoszenie uwagi może być podstawą do przeprowadzenia kontroli – zapisy pkt II.5 Załącznika nr 1 do Umowy stosuje się odpowiednio.
4. Nie rzadziej niż raz w tygodniu przedstawiciel Wykonawcy – Koordynator w ustalonych z przedstawicielem Zamawiającego godzinach (zapisy pkt II.6 Załącznika nr 1 do Umowy stosuje się odpowiednio) ma obowiązek uczestniczyć w kontroli wykonania usługi sprzątania pomieszczeń biurowych i/lub usługi serwisu dziennego do czasu zakończenia kontroli i podpisania Protokołu z kontroli.
5. Z kontroli wykonania czynności objętych przedmiotem umowy zostanie sporządzony Protokół z kontroli wykonania usługi sprzątania pomieszczeń biurowych i usługi serwisu dziennego.
6. Do realizacji czynności, o których mowa w pkt. 4, Zamawiający może skierować, inne osoby niż wymienione w § 4 ust. 1 Umowy.
7. Niestawiennictwo przedstawiciela Wykonawcy - koordynatora na czynnościach, o których mowa w pkt. 4, nie stanowi przeszkody dla dokonania tych czynności kontrolnych i jednostronnego podpisania Protokołu z kontroli wykonania usługi sprzątania pomieszczeń biurowych i usługi serwisu dziennego. Fakt niestawiennictwa przedstawiciela Wykonawcy - koordynatora, Zamawiający stwierdza w protokole. Nieobecność przedstawiciela Wykonawcy - koordynatora skutkować będzie naliczeniem kary umownej wg § 5 ust 3 Umowy.

Reklamacje

1. Reklamacje dotyczą w szczególności:
 - 1) złej jakości świadczonej usługi,
 - 2) niedostatecznego stanu czystości w sprzątanym pomieszczeniach,

- 3) niedostatecznej czystości nakrycia stołów, zastawy stołowej
 - 4) braku należytej kontroli i zgłaszania zapotrzebowani dotyczących artykułów i produktów spożywczych, dekoracyjnych, elementów zastawy stołowej, sztuców,
 - 5) niewłaściwego sposobu wykonywania poszczególnych czynności sprzątania bądź serwisu dziennego,
 - 6) niewykonania przynajmniej jednej czynności wymienionej w załączniku nr 1 do Umowy,
 - 7) używania niewłaściwego sprzętu podczas realizacji przedmiotu Umowy,
 - 8) używania niewłaściwych środków higienicznych,
 - 9) niestosowania zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, w tym w szczególności:
 - a. nieusunięcia z obiektu worków ze śmieciami,
 - b. niezabezpieczenia odcinka sprzątanej powierzchni poprzez rozstawienie tablic ostrzegawczych,
 - c. nieusunięcie z ciągów komunikacyjnych sprzętu Wykonawcy,
 - d. nieusunięcie z ciągów komunikacyjnych worków ze śmieciami, zapasów materiałów higieniczno-sanitarnych, itp.,
 - e. niezapewnienia środków higieniczno-sanitarnych.
 - 10) nie reagowania na zgłaszane bieżące uwagi dotyczące nieprawidłowej realizacji czynności objętych Umową,
2. Podstawą zgłoszenia reklamacji jest Protokół z kontroli wykonania usługi sprzątania pomieszczeń biurowych i serwisu dziennego. Przekazanie tego Protokołu Wykonawcy osobiście lub pocztą elektroniczną, niezwłocznie po jego sporządzeniu jest równoznaczne ze zgłoszeniem reklamacji.
 3. Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego podjęcia czynności zmierzających do usunięcia zgłoszonych w reklamacji nieprawidłowości.
 4. Załatwienie reklamacji powinno nastąpić niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu 24 godzin od jej zgłoszenia. Wykonawca jest zobowiązany powiadomić Zamawiającego za pośrednictwem poczty elektronicznej o usunięciu stwierdzonych nieprawidłowości.
 5. Z czynności kontrolnych załatwienia reklamacji sporządza się protokół dot. sposobu załatwienia reklamacji.
 6. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić udział przedstawiciela Wykonawcy - koordynatora w czynnościach kontroli załatwienia reklamacji w siedzibie Ministerstwa w terminie ustalonym z wyznaczonym pracownikiem Ministerstwa, a jeżeli nie dojdą do porozumienia to w terminie 3 godzin od zgłoszenia nieprawidłowości (jeżeli zgłoszenie zostało złożone do godz. 12:00) lub następnego dnia roboczego do godz. 9:00 (jeżeli zgłoszenie zostało złożone po godz. 12:00).
 7. Niestawiennictwo przedstawiciela Wykonawcy – koordynatora na czynności kontroli załatwienia reklamacji, nie stanowi przeszkody dla dokonania tych czynności kontrolnych i jednostronnego podpisania Protokołu z kontroli wykonania usługi sprzątania pomieszczeń biurowych i serwisu dziennego przez Zamawiającego. Fakt niestawiennictwa przedstawiciela Wykonawcy – koordynatora Zamawiający stwierdza w Protokole z kontroli wykonania usługi sprzątania pomieszczeń biurowych i serwisu dziennego. Nieobecność przedstawiciela Wykonawcy – koordynatora skutkować będzie naliczeniem kary umownej wg § 5 ust 3 Umowy.