

**Załącznik nr 8 do postępowania ofertowego MTP\_2024\_DAL1\_27 - Sposób realizacji usługi**

- A. Usługi rozliczane ryczałtem/dzień przy czym czas pracy w ryczałcie definiowany jest godzinami trwania obsługi pawilonu, zazwyczaj montaż i demontaż 7:00 – 21:00, wydarzenie 8:00-19:00**

***Dotyczy wydarzeń o charakterze targowym w pawilonach wystawienniczych oraz o charakterze targowym i nietargowym w PCC opisanych w Załączniku nr 2 do postępowania ofertowego, w Zakresie 1, dla Rejonów 1-4***

1. Wykonawca realizuje usługi każdorazowo na podstawie zamówień wystawianych i przesyłanych drogą e-mailową przez Zamawiającego do Wykonawcy, na uzgodniony przez obie strony adres e-mail. Zamówienie określa:
  - a) jakiego obiektu MTP dotyczy usługa i jakich w nim obszarów,
  - b) termin jej świadczenia z podziałem na okres montażu, wydarzenia i demontażu,
  - c) ogólny zakres prac

UWAGA: szczegółowy zakres prac dla każdego obiektu i obszarów określa Załącznik nr 7.2 lub 7.3 do postępowania ofertowego
2. Na podstawie informacji zawartych w złożonym zamówieniu i szczegółowego zakresu prac Wykonawca określa i zapewnia:
  - a) Liczbę pracowników potrzebnych do realizacji usługi ( nie dotyczy zamówień świadczenie usług rozliczanych godzinowo)
  - b) właściwy ubiór dla personelu adekwatny do charakteru i miejsca wykonywanej pracy uwzględniając zaakceptowane przez Zamawiającego w umowie wzory ubiorów
  - c) Rodzaj i ilość sprzętu elektro-mechanicznego i ręcznego, w który należy wyposażyć personel sprzątający (nie dot. pkt 2.1. i 2.2. wskazanego w Cenniku stanowiącym Załącznik nr 2 do dokumentacji ofertowej),
  - d) Rodzaj i ilość środków czyszczących, dezynfekcyjnych i higienicznych oraz materiałów pomocniczych, niezbędnych do prowadzenia serwisu czystościowego, uwzględniając zapasy gwarantujące ich bieżące uzupełnianie i ciągłą dostępność dla użytkowników (nie dot. pkt 2.1. i 2.2. wskazanego w Cenniku stanowiącym Załącznik nr 2 do dokumentacji ofertowej),
  - e) Plan działania dla całego zespołu osób skierowanych do świadczenia usług.
3. Na wniosek Zamawiającego, dedykowany dla realizacji koordynator zamówienia – w terminie wskazanym we wniosku Zamawiającego, udziela informacji uzupełniających, wskazanych we wniosku, takich jak: harmonogram pracy z podziałem na czynności,=

podział osób skierowanych do realizacji usług na obszary podlegające serwisowi w ramach usługi, harmonogram pracy personelu z podziałem na czynności, itp.

4. W wyznaczonym w zamówieniu terminie rozpoczęcia realizacji usługi, w jej trakcie lub w terminie zakończenia koordynator zamówienia, na wniosek Zamawiającego, zwołuje w wyznaczonym przez niego miejscu wszystkie osoby skierowane do realizacji usługi. Koordynator ma obowiązek uczestniczyć również w zwołanym spotkaniu.
5. W trakcie realizacji usługi dedykowany do jej realizacji koordynator ze strony Wykonawcy przydziela osobom skierowanym do realizacji usług odpowiedni sprzęt, środki i materiały potrzebne do realizacji czynności sprzątających i rozprowadza ww. osoby do zadań.

Koordynuje jednocześnie przebieg prac, kontroluje prawidłowość ich wykonania i na bieżąco, z własnej inicjatywy, niezwłocznie informuje Zamawiającego o ewentualnych negatywnych czynnikach, leżących po stronie Zamawiającego, mogących wpłynąć na nieterminowe wykonanie usługi. Jednocześnie, w godzinach dostępności określonych w umowie, utrzymuje stały kontakt telefoniczny z Zamawiającym i reaguje na jego prośby lub wytyczne.

6. W trakcie realizacji usługi, w trakcie montażu, wydarzenia lub demontażu, Zamawiający na bieżąco dokonuje oceny wybranego lub całego zakresu zamówionej usługi lub przeprowadza kontrolę jakościową jej wykonania w całym obiekcie, w obecności koordynatora, wykorzystując do tego celu Kartę kontroli serwisowej. Ocenie podlegają wszystkie elementy składowe ocenianego obszaru, w zakresach określonych w karcie serwisowej. Na podstawie ich parametrów podlegających ocenie (czystość, zapełnienie, itp.) Zamawiający ocenia procent prawidłowości wykonania poszczególnych czynności serwisowych, które wpływają jednocześnie na ocenę całego ocenianego obszaru, a w konsekwencji całego obiektu. Średnia ocena końcowa kontroli określa jakość świadczenia usługi w danym momencie. Uznaje się, że procent prawidłowości wykonania usługi wynoszący mniej niż 80% określa poziom poniżej oczekiwań Zamawiającego i stanowić będzie istotne naruszenie zapisów umowy. Wszystkie wskazane podczas kontroli uwagi Wykonawca ma obowiązek poprawić w ciągu 30 minut od zakończenia kontroli. Po tym czasie Zamawiający może ponownie przeprowadzić kontrolę w tym samym obiekcie.
7. Po zakończeniu prac czystościowych w ramach zamówienia koordynator odpowiedzialny za realizację usługi informuje Zamawiającego o możliwości przeprowadzenia kontroli stanu czystości obiektów po demontażu stoisk. Zamawiający dopuszcza możliwość sukcesywnych odbiorów czystościowych w poszczególnych obiektach jeśli prace demontażowe zostały zakończone, a obiekt przygotowany jest do odbioru. Dokumentem potwierdzającym odbiór prac w obiekcie jest protokół ich wykonania (protokół odbioru), bez uwag. Wszelkie uwagi wskazane przez Zamawiającego Wykonawca jest zobowiązany wykonać przed podpisaniem protokołu odbioru.

Wszystkie protokoły odbiorów obiektów obsługiwanych w ramach jednego zamówienia stanowią podstawę do wystawienia przez Wykonawcę faktury VAT za zamówioną usługę.

#### **B. Usługi rozliczane ryczałtem/miesiąc/usługę**

***Dotyczy przestrzeni biurowych w Centrum Targowym, Gmachu Administracyjnym i w pawilonie 1 opisanych w Załączniku nr 2 do postępowania ofertowego w Zakresie 1, dla Rejonu 5 oraz w Zakresie 4***

1. Wykonawca realizuje usługi każdorazowo na podstawie zamówień wystawianych i przesyłanych drogą e-mailową przez Zamawiającego do Wykonawcy, na uzgodniony przez obie strony adres e-mail. Zamówienie określa:
  - a) jakiego obiektu MTP dotyczy usługa i jakich w nim obszarów,
  - b) termin świadczenia usługi
  - c) ogólny zakres prac

UWAGA: szczegółowy zakres prac dla każdego obiektu i obszarów określa Załącznik nr 7.1 do postępowania ofertowego

Zamawiający planuje (ale nie gwarantuje) zlecenie usług rozliczanych ryczałtem za miesiąc, w sposób ciągły i stały przez cały okres obowiązywania Umowy.

2. Na podstawie informacji zawartych w złożonym zamówieniu i szczegółowego zakresu prac Wykonawca określa:
  - a) Liczbę pracowników potrzebnych do realizacji usługi
  - b) Rodzaj i ilość sprzętu, elektro-mechanicznego i ręcznego, w który należy wyposażyć personel sprzątający,
  - c) Rodzaj i ilość środków czyszczących, dezynfekcyjnych i higienicznych oraz materiałów pomocniczych, niezbędnych do prowadzenia serwisu czystościowego, uwzględniając zapasy gwarantujące ich bieżące uzupełnianie i ciągłą dostępność dla użytkowników,
  - d) Plan działania dla całego zespołu osób skierowanych do świadczenia usług.
  - e) .
3. Na wniosek Zamawiającego, dedykowany dla jej realizacji koordynator zamówienia – w terminie wskazanym we wniosku Zamawiającego, udziela informacji uzupełniających, wskazanych we wniosku, takich jak: harmonogram pracy z podziałem na czynności, =, podział na obszary podlegające serwisowi w ramach usługi, harmonogram pracy personelu z podziałem na czynności, itp.
4. W wyznaczonym w zamówieniu terminie rozpoczęcia realizacji usługi, w jej trakcie lub w terminie zakończenia koordynator zamówienia, na wniosek Zamawiającego, zwołuje w wyznaczonym przez niego miejscu wszystkie osoby skierowane do realizacji usługi. Koordynator ma obowiązek uczestniczyć również w zwołanym spotkaniu.
5. W trakcie realizacji usługi dedykowany do jej realizacji koordynator przydziela skierowanym do realizacji usługi osobom odpowiedni sprzęt, środki i materiały potrzebne do realizacji czynności sprzątających i rozprawdza ww. osoby do zadań. Koordynuje jednocześnie przebieg prac, kontroluje prawidłowość ich wykonania i na bieżąco, z własnej inicjatywy, informuje niezwłocznie Zamawiającego o ewentualnych negatywnych czynnikach, leżących po stronie Zamawiającego, mogących wpłynąć na nieterminowe wykonanie usługi. Jednocześnie, w godzinach dostępności określonych w umowie, utrzymuje stały kontakt telefoniczny z Zamawiającym i reaguje na jego prośby lub wytyczne.
6. W trakcie realizacji usługi, w trakcie montażu, wydarzenia lub demontażu, Zamawiający na bieżąco dokonuje oceny wybranego lub całego zakresu zamówionej usługi lub przeprowadza kontrolę jakościową jej wykonania w całym obiekcie, w obecności koordynatora, wykorzystując do tego celu Kartę kontroli serwisowej. Ocenie podlegają wszystkie elementy składowe ocenianego obszaru, w zakresach określonych w karcie serwisowej. Na podstawie ich parametrów podlegających ocenie (czystość, zapełnienie, itp.) Zamawiający ocenia procent prawidłowości wykonania poszczególnych czynności serwisowych, które wpływają jednocześnie na ocenę całego ocenianego obszaru, a w konsekwencji całego obiektu. Średnia ocena końcowa kontroli określa jakość świadczenia usługi w danym momencie. Uznaje się, że procent prawidłowości wykonania usługi wynoszący mniej niż 80% określa poziom poniżej oczekiwań Zamawiającego. Wszystkie wskazane podczas kontroli uwagi Wykonawca ma obowiązek poprawić w ciągu 30 minut od zakończenia kontroli. Po tym czasie Zamawiający może ponownie przeprowadzić kontrolę w tym samym obiekcie.
7. Po zakończeniu okresu świadczenia usługi (miesiąc) Wykonawca przesyła Zamawiającemu protokół wykonania prac (protokół odbioru), który po jego akceptacji i podpisaniu stanowi podstawę do wystawienia przez Wykonawcę faktury VAT za usługę. Ewentualne rozbieżności pomiędzy rozliczeniem, a stanem rzeczywistym wyjaśniane są między stronami. Zamawiający uwzględni w rozliczeniu końcowym usługi stwierdzony brak personelu, obniżając liczbę

godzin jego pracy, a także oceny stanu jakości świadczonej usługi na podstawie Kart kontroli czystościowej. Zamawiający może potrącić należne kary umowne z wynagrodzenia Wykonawcy..

### **C. Usługi rozliczane os./godziny**

***Dotyczy usług opisanych w Załączniku nr 2 do postępowania ofertowego w Zakresie 2, dla pozycji 2.1 i 2.2***

1. Wykonawca realizuje usługi każdorazowo na podstawie zamówień wystawianych i przesyłanych drogą e-mailową przez Zamawiającego do Wykonawcy, na uzgodniony przez obie strony adres e-mail. Zamówienie określa:
  - a) jakiego obiektu MTP dotyczy usługa,
  - b) zakres prac i termin jej świadczenia,
  - c) liczbę osób skierowanych do realizacji zamówienia,
  - d) miejsce przybycia personelu

UWAGA: minimalny czas świadczenia usług w ramach zamówienia, o którym mowa w niniejszym punkcie, nie będzie mniejszy niż 4 godziny.
2. Na podstawie informacji zawartych w złożonym zamówieniu i szczegółowego zakresu prac Wykonawca:
  - a) Dobiera do określonego zakresu prac personel uwzględniając charakter pracy, kwalifikacje zawodowe, uprawnienia, itp. gwarantującą właściwą realizację zamówienia,
  - b) zapewnia personelowi właściwy ubiór adekwatny do charakteru i miejsca wykonywanej pracy uwzględniając zaakceptowane przez Zamawiającego w umowie wzory ubiorów
  - c) Utrzymuje stały kontakt z Zamawiającym do momentu rozpoczęcia świadczenia usług,
  - d) zapewnia stawienie się osób skierowanych do realizacji usługi w miejsce i o godzinie wyznaczonej przez Zamawiającego,
3. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego niewłaściwego do zakresu prac doboru osób lub niezgodnego z umową lub zamówieniem, ubioru, Zamawiający informuje drogą telefoniczną lub e-mailową Wykonawcę o stwierdzonym fakcie oczekując niezwłocznego podjęcia kroków zmierzających do zmiany personelu lub ubioru, w trybie natychmiastowym. W przypadku ww. uchybień z winy Wykonawcy Zamawiający może nie dopuścić personel do pracy lub dopuścić go warunkowo, jednakże w obu przypadkach, bez obowiązku zapłaty wynagrodzenia, do czasu naprawy uchybień.
4. Zamawiający wyposaża personel skierowany do realizacji usług w odpowiedni sprzęt sprzątający i środki.
5. Świadczenie usług, o których mowa w niniejszym punkcie, koordynowane jest przez Zamawiającego, a osoby skierowane do ich realizacji wykonują czynności wskazane przez Zamawiającego. W przypadku braku subordynacji personelu Zamawiający informuje Wykonawcę o zaistniałej sytuacji oczekując podjęcia kroków z jego strony dyscyplinujących personel. Każda rozpoczęta godzina braku świadczenia pracy przez personel, wynikający z braku subordynacji, nie podlega wynagrodzeniu dla Wykonawcy.
6. Każde opuszczenie miejsca pracy przez osoby skierowane do realizacji usług musi być wcześniej uzgodnione i zaakceptowane przez Zamawiającego. .
7. Zamawiający w dowolnym czasie może przeprowadzić kontrolę obecności osób skierowanych do realizacji usług, a stwierdzony brak frekwencji zgłasza Wykonawcy. Obowiązkiem wykonawcy w tym przypadku jest niezwłoczne uzupełnienie brakującego personelu.

Zamawiający uwzględni stwierdzony brak personelu w rozliczeniu końcowym usługi, w szczególności obniżając liczbę godzin jego pracy..

8. Po zakończeniu świadczenia usług w danym dniu osoby skierowane do realizacji usług zgłaszają ten fakt u Zamawiającego, przekazują mu otrzymany do wykonywania prac sprzęt oraz pozostałe po wykonaniu prac, środki.
9. Po zakończeniu realizacji zamówienia Wykonawca przesyła Zamawiającemu do akceptacji rozliczenie godzinowe. Ewentualne rozbieżności pomiędzy rozliczeniem a stanem rzeczywistym wyjaśniane są między stronami. Ostateczne rozliczenie usługi, zaakceptowane podpisem przez obie strony jest podstawą do wystawienia przez Wykonawcę faktury VAT za usługę.

#### **D. Usługi dodatkowe**

***Dotyczy usług opisanych w Załączniku nr 2 do postępowania ofertowego w Zakresie 2, dla pozycji 2.3 - 2.17 oraz w Zakresie 3,***

1. Wykonawca realizuje usługi każdorazowo na podstawie zamówień wystawianych i przesyłanych drogą e-mailową przez Zamawiającego do Wykonawcy, na uzgodniony przez obie strony adres e-mail. Zamówienie określa:
  - a) jakiego obiektu MTP dotyczy usługa,
  - b) szczegółowy zakres prac
  - c) termin jej świadczenia,
2. Na podstawie informacji zawartych w złożonym zamówieniu i szczegółowego zakresu prac Wykonawca:
  - a) dobiera do określonego zakresu prac personel uwzględniając charakter pracy, kwalifikacje zawodowe, uprawnienia, itp. gwarantujący właściwą realizację zamówienia,
  - b) zapewnia personelowi właściwy ubiór adekwatny do charakteru i miejsca wykonywanej pracy uwzględniając zaakceptowane przez Zamawiającego w umowie wzory ubiorów
  - c) Rodzaj i ilość sprzętu, elektro-mechanicznego i ręcznego, w który należy wyposażyć personel sprzątający,
  - d) Rodzaj i ilość środków czyszczących, dezynfekcyjnych i higienicznych oraz materiałów pomocniczych, niezbędnych do wykonania usługi, uwzględniając zapasy gwarantujące ciągłość pracy,
  - e) Plan działania dla całego zespołu osób skierowanych do świadczenia usług.
  - f) .
3. Na wniosek Zamawiającego, dedykowany dla realizacji zamówienia koordynator– w terminie wskazanym we wniosku Zamawiającego - udziela informacji uzupełniających, wskazanych we wniosku, takich jak: harmonogram pracy z podziałem na czynności, liczbę osób świadczących Usługi, podział pracowników na obszary podlegające usłudze, harmonogram pracy personelu z podziałem na czynności, itp.
4. W wyznaczonym w zamówieniu terminie rozpoczęcia realizacji usługi, w jej trakcie lub w terminie zakończenia koordynator serwisu sprzątającego, na wniosek Zamawiającego, zwołuje w wyznaczonym przez niego miejscu wszystkie osoby skierowane do realizacji usługi. Koordynator ma obowiązek uczestniczyć również w zwołanym spotkaniu.
5. W trakcie realizacji usługi dedykowany do jej realizacji koordynator ze strony Wykonawcy przydziela skierowanym do realizacji usługa osobom odpowiedni sprzęt, środki i materiały potrzebne do realizacji czynności sprzątających i rozprowadza ww. osoby do zadań.

Koordynuje jednocześnie przebieg prac, kontroluje prawidłowość ich wykonania i na bieżąco, z własnej inicjatywy, informuje niezwłocznie Zamawiającego o ewentualnych negatywnych czynnikach, leżących po stronie Zamawiającego, mogących wpłynąć na nieterminowe wykonanie usługi. Jednocześnie, w godzinach dostępności określonych w umowie, utrzymuje stały kontakt telefoniczny z Zamawiającym i reaguje na jego prośby lub wytyczne.

6. W trakcie realizacji usługi Zamawiający na bieżąco dokonuje oceny wybranego lub całego zakresu zamówionej usługi i przekazuje na bieżąco koordynatorowi swoje ewentualne uwagi.
7. Po zakończeniu realizacji usługi koordynator odpowiedzialny za jej realizację informuje Zamawiającego o możliwości przeprowadzenia kontroli jakości wykonanej usługi. Zamawiający dopuszcza możliwość cząstkowych odbiorów czystościowych poszczególnych prac w ramach usługi. Każdorazowo jednak dokumentem potwierdzającym odbiór prac jest protokół ich wykonania (protokół odbioru), bez uwag. Wszelkie uwagi wskazane przez Zamawiającego podczas odbiorów Wykonawca jest zobowiązany wykonać przed podpisaniem protokołu.
8. Podstawą do wystawienia przez Wykonawcę faktury VAT za zamówioną usługę jest podpisany przez obie strony jeden protokół odbioru obejmujący wszystkie prace lub podpisane przez obie strony protokoły cząstkowe na poszczególne prace składające się na całość.