

### ZASADY PROWADZENIA POGOTOWIA DŹWIGOWEGO

1. Wykonawca zobowiązany jest do **prowadzenia pogotowia dźwigowego**. Pogotowie Dźwigowe prowadzone jest **we wszystkie dni robocze, dni wolne od pracy oraz niedziele i święta przez 24 godziny na dobę we wszystkie dni kalendarzowe** obowiązywania umowy.
2. Koszty dojazdu pokrywa Wykonawca, również w przypadkach nieuzasadnionego wezwania
3. Pracownicy pogotowia muszą posiadać wymagane uprawnienia Urzędu Dozoru Technicznego w zakresie konserwacji dźwigów oraz uprawnienia elektryczne minimum do 1kV w zakresie konserwacji i napraw instalacji elektrycznych, urządzeń napędowych i oświetleniowych.
4. Zakres prac Pogotowia Dźwigowego:
  - 1) przyjazd na każde wezwanie i niezwłoczne przystąpienie do naprawy urządzenia i/lub usuwania awarii,
  - 2) czas reakcji na naprawę dźwigu w momencie gdy w windzie uwięzieni są ludzie, **maksymalnie 1 godz. od momentu zgłoszenia (w tym czasie Wykonawca zobowiązany jest m.in. do uwolnienia osób znajdujących się w windzie),**
  - 3) czas reakcji na naprawę dźwigu w momencie gdy winda jest pusta, **maksymalnie 2 godz. od momentu zgłoszenia.**
5. Zgłoszenia awarii będą przekazywane Wykonawcy lub bezpośrednio pogotowiu dźwigowemu przez Zamawiającego, Użytkownika lub osoby trzecie telefonicznie lub/i za pomocą korespondencji e-mail. Za godzinę zgłoszenia przyjmuje się faktyczną godzinę wysłania zgłoszenia lub połączenia telefonicznego. Wykonawca potwierdzi otrzymanie zgłoszenia telefonicznie lub korespondencją e-mail. W przypadku awarii, których skutkiem jest zagrożenie życia, zdrowia ludzi lub zniszczenie mienia Zamawiającego (poprzez mienie rozumie się również realizowane w jednostkach Zamawiającego badania), czas reakcji wynosi **1 godzina**.
6. Zgłoszenie awarii, poza przypadkami nie stanowiącymi zagrożenia dla życia i zdrowia ludzkiego bądź mienia Zamawiającego, Wykonawca usunie awarię w czasie do **2 godziny**.
7. W przypadku braku możliwości usunięcia awarii spowodowanego niedostępnością części koniecznych do naprawy lub innymi okolicznościami nie leżącymi po stronie Wykonawcy, Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym fakcie Zamawiającego, podając przy tym przybliżony termin dostawy części koniecznych do naprawy oraz usunięcia awarii jak również, na wniosek Zamawiającego zaproponować, i po akceptacji Zamawiającego zapewnić rozwiązanie zastępcze do czasu wykonania naprawy. Uzasadnienie i propozycję w formie pisemnej bądź pocztą elektroniczną Wykonawca dostarcza Zamawiającemu w dniu powiadomienia o awarii. W takim przypadku Zamawiający odstąpi od naliczenia kary umownej.
8. Postanowienie ust. 7 nie dotyczy obowiązku uwolnienia osób uwięzionych w dźwigu, który Wykonawca w każdym przypadku ma obowiązek wykonać w czasie wskazanym w ust. 4 pkt 2 powyżej (1 godzina).
9. W dniu przekazania urządzenia do eksploatacji Wykonawca zobowiązany jest umieszczenie aktualnej informacji o numerze pogotowia dźwigowego w kabinie i na drzwiach dźwigu przed wejściem oraz w portierni budynku.