

4. DŮLEŽITÉ POJMY

SB (správa budov) je tvořena zaměstnanci zadavatele a jejím úkolem je dohled nad funkčností areálu v rozsahu stanoveném v organizačním řádu zadavatele. Zajišťuje kontrolu všech činností uchazeče a komunikaci mezi uchazečem a jednotlivými uživateli objektů Krajského soudu v Brně.

Provozní kniha bude obsahovat záznamy o všech provedených společných poradách zadavatele a uchazeče, kontrolách zadavatele, společných kontrolách, zápisy o konkrétních problémech a jejich řešení, seznamy velkých stížností, stížností a malých stížností na službu. Dále bude obsahovat veškeré náměty k organizaci a provádění prací, které jsou předmětem této veřejné zakázky a připomínky k práci či pracovníkům uchazeče (dochvilnost, používání pracovních pomůcek, dodržování pravidel požární ochrany a bezpečnosti apod.), záznamy o všech mimořádných situacích.

Malá stížnost na službu je v případě:

- „Justičního areálu v Brně“ **neprovedení jednoho až pěti úkonů z požadovaného rozsahu úklidových činností v termínu četnosti daného touto zadávací dokumentací.**
Příklad: nebude proveden jeden z úkonů, který je požadován v kancelářích denně, 1 - 5 takových vad služby za den bude považováno za malou stížnost na službu, nebo, nebude proveden jeden z úkonů, který je v kancelářích požadován týdně, 1 - 5 takových vad služby za týden bude považováno za malou stížnost na službu.
Stížnost musí být zaznamenána v provozní knize areálu a elektronicky zaslána zaměstnancem SB na dispečink uchazeče. Vady úklidových služeb budou zjištěny na základě stížnosti uživatelů objektů „Justičního areálu v Brně“, které budou prověřeny zaměstnancem SB, při náhodných kontrolách SB a při společných kontrolách SB a zástupce (ů) uchazeče. Vadou služby je i pozdní nástup pracovníků uchazeče (dodavatele) k úklidovým službám.
- objektů Rooseveltova 16 v Brně a Husova 15 v Brně, kde bude uchazečem prováděno pouze mytí oken, **jedna až pět vad provedené úklidové služby** (1 - 5 špatně umytých oken). Vady úklidové služby budou zjištěny a odsouhlaseny při společné kontrole SB a zástupce (ů) uchazeče při převzetí úklidové služby.

Stížnost na službu je v případě:

- „Justičního areálu v Brně“ **neprovedení šesti až deseti úkonů z požadovaného rozsahu úklidových činností v termínu četnosti daného touto zadávací dokumentací.**
Příklad: nebude proveden jeden z úkonů, který je požadován v kancelářích denně, 6 - 10 takových vad služby za den bude považováno za stížnost na službu, nebo, nebude proveden jeden z úkonů, který je v kancelářích požadován týdně, 6 - 10 takových vad služby za týden bude považováno za stížnost na službu.
Stížnost musí být zaznamenána v provozní knize areálu a elektronicky zaslána zaměstnancem SB na dispečink uchazeče. Vady úklidových služeb budou zjištěny na základě stížnosti uživatelů objektů „Justičního areálu v Brně“, které budou prověřeny zaměstnancem SB, při náhodných kontrolách SB a při společných kontrolách SB a zástupce (ů) uchazeče. Vadou služby je i pozdní nástup pracovníků uchazeče (dodavatele) k úklidovým službám.
- objektů Rooseveltova 16 v Brně a Husova 15 v Brně, kde bude uchazečem prováděno pouze mytí oken, **šest až deset vad provedené úklidové služby** (6 - 10 špatně umytých oken). Vady úklidové služby budou zjištěny a odsouhlaseny při společné kontrole SB a zástupce (ů) uchazeče při převzetí úklidové služby.

Velká stížnost na službu je v případě:

- „Justičního areálu v Brně“ **neprovedení jedenácti a více úkonů z požadovaného rozsahu úklidových činností v termínu četnosti daného touto zadávací dokumentací.**
Příklad: nebude proveden jeden z úkonů, který je požadován v kancelářích denně, 11 a více takových vad služby za den bude považováno za velkou stížnost na službu, nebo, nebude proveden jeden z úkonů, který je v kancelářích požadován týdně, 11 a více takových vad služby za týden bude považováno za velkou stížnost na službu.

Stížnost musí být zaznamenána v provozní knize areálu a elektronicky zaslána zaměstnancem SB na dispečink uchazeče. Vady úklidových služeb budou zjištěny na základě stížnosti uživatelů objektů „Justičního areálu v Brně“, které budou prověřeny zaměstnancem SB, při náhodných kontrolách SB a při společných kontrolách SB a zástupce (ů) uchazeče. Vadou služby je i pozdní nástup pracovníků uchazeče (dodavatele) k úklidovým službám.

- objektů Rooseveltova 16 v Brně a Husova 15 v Brně, kde bude uchazečem prováděno pouze mytí oken, **jedenáct a více vad provedené úklidové služby** (11 a více špatně umytých oken). Vady úklidové služby budou zjištěny a odsouhlaseny při společné kontrole SB a zástupce (ů) uchazeče (dodavatele) při převzetí úklidové služby.