

SLA SLUŽEB

Service Level Agreement (dále jen „**SLA služeb**“) upravuje pravidla a postupy pro zabezpečení jednotného postupu při zabezpečení Úklidových služeb a dodávek a distribuce Hygienického materiálu.

Úklidové služby se v Místě plnění provádí s ohledem na druh prostoru, základní hygienická opatření a normy. Úklidové služby řeší základní hygienická opatření v užívání stavebních objektů s předpokladem zajištění pravidelného úklidu těchto prostor v návaznosti na způsob a četnost užívání. Hradí se pouze poskytnuté Úklidové služby a neprovedení smluvních závazků se promítá i do KPI (Key Performance Indicators) dle níže uvedeného upřesnění.

Dodávky a distribuce Hygienického materiálu se provádí s ohledem na neustálou dispozici dle potřeb Objednatele. Hradí se pouze dodaný Hygienický materiál. V případě, že Hygienický materiál nebude do Místa plnění pravidelně doplňován, promítá se tato skutečnost i do KPI.

1 UPŘESNĚNÍ POJMŮ

Dodavatel	PROPRETTE s.r.o., IČO: 267 40 648
Hygienický materiál	Zajištění dodávek a distribuce hygienického materiálu do Místa plnění v souladu se SLA služeb a požadavky Objednatele.
KPI	Key Performance Indicators – způsob měření kvality poskytovaných Úklidových služeb a dodávaného Hygienického materiálu.
Manažer úklidu	Vedoucí pracovník Dodavatele, který bude koordinovat a kontrolovat poskytování Úklidových služeb a dodávky a distribuci Hygienického materiálu pro Objednatele, viz článek 5.2 písm. c) Smlouvy.
Místo plnění	Část objektu Politických vězňů 1419/11, Praha 1, v němž má Objednatel pronajaty nebytové prostory, a to v rozsahu dle Přílohy č. 1 a Přílohy č. 5 Smlouvy.
Objednatel	Česká republika – Ministerstvo financí, IČO: 000 06 947 (dále také jako „ MF “).
Oprávněná osoba Dodavatele, Oprávněná osoba Objednatele	Oprávněné osoby Dodavatele a Objednatele, které jsou oprávněné ke všem jednáním týkajících se Smlouvy, resp. Úklidových služeb a dodávek a distribuce Hygienického materiálu (s výjimkou změn nebo ukončení Smlouvy), viz článek 12.3 Smlouvy.
Plán úklidu	Řídící dokumentace k zabezpečení kvalitních a požadovaných Úklidových služeb a dodávek a distribuce Hygienického materiálu, která obsahuje zejména náležitosti uvedené v článku 3.4 Smlouvy.
Smlouva	Smlouva o dílo na poskytování úklidových služeb v části objektu Politických vězňů 1419/11, Praha 1 uzavřená mezi Objednatelem a Dodavatelem, číslo v CES: 21/013/0105.
Soupis uklízených prostor	Bližší specifikace Místa plnění včetně uvedení jeho podlahové plochy, druhů podlahových krytin, počtu a druhů oken a svítidel, která je součástí zadávací dokumentace na Veřejnou zakázku.
Úklidové služby	Zajištění úklidu v Místě plnění v souladu se SLA služeb a požadavky Objednatele.

Veřejná zakázka

Veřejná zakázka malého rozsahu na služby s názvem „Úklidové služby pro potřeby odboru 52“, jejímž předmětem je poskytování Úklidových služeb a zajišťování dodávek a distribuce Hygienického materiálu v Místě plnění.

2 SPECIFIKACE ÚKLIDOVÝCH SLUŽEB

Objednatel požaduje tento rozsah Úklidových služeb:

- a) základní úklidové služby dle specifikace uvedené v článku 2.1 SLA služeb;
- b) denní provozní servis dle specifikace uvedené v článku 2.2 SLA služeb;
- c) mimořádné úklidové služby dle specifikace uvedené v článku 2.3 SLA služeb;
- d) mytí a čištění oken a prosklených ploch dle specifikace uvedené v článku 2.4 SLA služeb;
- e) strojové čištění koberců;
- f) strojové čištění podlah.

2.1 ZÁKLADNÍ ÚKLIDOVÉ SLUŽBY

Pro nasmlouvání Úklidových služeb v Místě plnění lze definovat prostory podle jejich typu a požadovaného rozsahu Úklidových služeb následovně:

- prostory typu B – Kanceláře, zasedací místnosti, salonek;
- prostory typu C – Chodby, haly, zádveří, schodiště, dvůr;
- prostory typu D – Sociální zařízení;
- prostory typu E – Kuchyňky;
- prostory typu F – Provozní místnosti (sklady, spisovny);
- prostory typu G – Technologické místnosti (server);

Dodavatel je povinen poskytovat Úklidové služby pravidelně, a to dle požadovaného rozsahu – denně (1x denně), týdně (1x za kalendářní týden), měsíčně (1x za kalendářní měsíc), čtvrtletně (1x za kalendářní čtvrtletí), pololetně (1x za kalendářní pololetí) a ročně (1x za kalendářní rok). Bližší specifikace časových a prostorových požadavků Objednatele na poskytování Úklidových služeb dle jednotlivých typů prostor a bližší specifikace požadavků Objednatele na technické vybavení Dodavatele je uvedena v člancích 3 a 4 SLA služeb níže.

Prostory typu B – Kanceláře, zasedací místnosti, salonek

- a) Denně
 - Vyprazdňování odpadkových nádob;
 - otírání povrchů a odstranění ohmatů na pracovních a zasedacích stolech;
 - utírání prachu;
 - mokré vytírání podlah a vysávání kobercových ploch na frekventovaných úsecích (sekretariát a kancelář ředitele), ostatní plochy v případě znečištění.
- b) Týdně
 - Celkové vysátí kobercových ploch, mokré vytření ostatních podlahových ploch;
 - odstranění ohmatů na dveřích;
 - odstranění skvrn ze zrcadel, skleněných výplní nábytku a dveří apod.;
 - vlhké stírání prachu z parapetů oken, včetně meziokenních prostor v období od dubna do října.

- c) Měsíčně
 - Vlhké stírání prachu z parapetů oken, včetně meziokenních prostor v období od listopadu do března;
 - vysátí čalouněného nábytku;
 - odstranění pavučin z prostoru místnosti;
 - vlhké otírání prachu z topných těles.
- d) Pololetně
 - Mytí dveří a zárubní;
 - celkové očištění a vyleštění kancelářského vybavení včetně nábytku a zařízení ve výšce nad 1,6 m;
 - vlhké otírání prachu z klimatizačních těles;
 - mytí a čištění oken.
- e) Ročně
 - Strojní čištění koberců „mokrou cestou“;
 - vnější otírání prachu ze stropních a nástěnných světelných zdrojů.

Prostory typu C – Chodby, haly, zádveří, schodiště, dvůr

- a) Denně
 - Vyprazdňování odpadkových nádob;
 - utírání prachu;
 - odstranění ohmatů a skvrn ze skel a dveří;
 - mokré vytírání podlah;
 - mokré vytírání vnějších schodišťových stupňů včetně bezprostředně navazující plochy před vstupem do Místa plnění;
 - mokré vytření kabiny výtahu, odstranění ohmatů a vyleštění nerezových ploch výtahu, omytí madel;
 - vyprazdňování popelníků na stojanech ve vyhrazených prostorách na dvoře;
 - otírání madel zábradlí;
 - vyprazdňování nádob na tříděný odpad a vyprazdňování skartovacích strojů, včetně odstranění ohmatů
 - vysávání čistící zóny ve vstupním vestibulu, v období od listopadu do března dle potřeby vysávání vysavačem na vodu.
- b) Týdně
 - Odstranění ohmatů na dveřích;
 - vysávání kobercových ploch;
 - odstranění skvrn ze skleněných výplní nábytku a dveří apod.;
 - vyčištění vodících drážek výtahových dveří vysátím;
 - omytí stěn, vyleštění zrcadel a skleněných ploch výtahové kabiny;
 - vlhké stírání prachu z vnitřních parapetů oken, včetně meziokenních prostor v období od dubna do října.
- c) Měsíčně
 - Vlhké stírání prachu z parapetů oken, včetně meziokenních prostor v období od listopadu do března;
 - vysátí čalouněného nábytku;
 - vlhké otírání prachu z topných těles;
 - mytí stojanových popelníků ve vyhrazených prostorách.
- d) Pololetně
 - Mytí dveří a zárubní;
 - odstranění pavučin z prostoru místnosti;
 - celkové očištění a vyleštění kancelářského vybavení včetně nábytku a zařízení ve výšce nad 1,6 m;
 - mytí a čištění oken;
 - otírání hasicích přístrojů od prachu;
 - vlhké otírání prachu z klimatizačních těles
 - vnitřní mytí společných lednic.

- e) Ročně
 - Vnější otírání prachu ze stropních a nástěnných světelných zdrojů;
 - strojní čištění koberců „mokrou cestou“.

Prostory typu D – Sociální zařízení

- a) Denně
 - Vyprazdňování odpadkových nádob;
 - kompletní úklid sociálních zařízení;
 - pravidelné doplňování Hygienického materiálu.
- b) Týdně
 - Celoplošné omytí a dezinfekce umyvadel, pisoárů, bidetů, výlevků, toaletních mís a sprchových koutů;
 - vyleštění zrcadel;
 - vyčištění obkladů a omyvatelných stěn;
 - omytí klik a zařizovacích předmětů (zásobníků toaletního papíru, mýdla a dezinfekce, madlo toaletní štětky, včetně nádobky).
- c) Měsíčně
 - Vlhké otírání prachu z topných těles.
- d) Pololetně
 - Dezinfekce podlah, obkladů a omyvatelných stěn;
 - mytí a dezinfekce dveří, zárubní a klik, vyleštění prosklených ploch dveří a stěn;
 - odstranění pavučin z prostoru místnosti;
 - mytí a čištění oken.
- e) Ročně
 - Vnější otírání prachu ze stropních a nástěnných světelných zdrojů.

Prostory typu E – Kuchyňky

- a) Denně
 - Vyprazdňování odpadkových nádob;
 - vyčištění baterií, umyvadel, dřezů, odkapávacích a pracovních ploch;
 - mokré stírání podlahových ploch.
- b) Týdně
 - Kompletní úklid kuchyněk;
 - odstranění prachu z vnitřních parapetů.
- c) Měsíčně
 - Vlhké otírání prachu z topných těles.
- d) Pololetně
 - Mytí dveří, zárubní a klik;
 - mytí kuchyňského linky zevnitř, včetně vyjmutí a zpětného vložení uloženého nádobí;
 - odstranění pavučin z prostoru místnosti;
 - mytí a čištění oken;
 - vnitřní mytí společných lednic.
- e) Ročně
 - Vnější otírání prachu ze stropních a nástěnných světelných zdrojů.

Prostory typu F – Provozní místnosti (sklady, spisovny)

- a) Měsíčně:
 - Vyprazdňování odpadkových nádob;
 - vyčištění baterií a umyvadel v prostorech šaten a dílen;
 - utírání prachu;
 - mokré vytírání podlah a vysávání koberců v prostorech šaten a dílen;
- b) Čtvrtletně:
 - Vlhké otírání prachu z topných těles;
 - mokré vytírání podlah a vysávání koberců v prostorech archivů;
 - odstranění prachu z vnitřních parapetů.
- c) Pololetně
 - Mytí a čištění oken;
 - vlhké otírání prachu z klimatizačních těles.
- d) Ročně:
 - Mytí dveří, zárubní a klik;
 - vnější otírání prachu ze stropních a nástěnných světelných zdrojů;
 - celkové očištění kancelářského vybavení včetně nábytku a zařízení ve výšce nad 1,6 m;
 - odstranění pavučin z prostoru místnosti;
 - strojní čištění koberců „mokrou cestou“.

Prostory typu G – Technologické místnosti (server)

- a) Měsíčně
 - Kompletní úklid prostoru (mokré vytírání či vysávání podlah, odstranění prachu z vnitřních parapetů, utírání prachu);
 - vlhké otírání prachu z topných a klimatizačních těles.
- b) Pololetně
 - Mytí a čištění oken;
 - odstranění pavučin z prostoru místnosti.
- c) Ročně
 - Mytí dveří, zárubní a klik;
 - celkové očištění vybavení místnosti včetně nábytku ve výšce nad 1,6 m;
 - vnější otírání prachu ze stropních a nástěnných světelných zdrojů;
 - strojní čištění koberců „mokrou cestou“.

2.2 MIMOŘÁDNÉ ÚKLIDOVÉ SLUŽBY

- a) Úklidové služby pro případ mimořádných událostí (havárie, živelné pohromy apod.):

Pokud Dodavatel Úklidové služby pro případ mimořádných událostí dle článku 5.2 písm. e) Smlouvy nezahájí do 3 (tří) hodin od nahlášení Objednatele, je Objednatel oprávněn požadovat po Dodavateli úhradu smluvní pokuty v souladu s článkem 10.5 Smlouvy, přičemž opakované, tj. druhé nesplnění tohoto požadavku Objednatele je považováno za podstatné porušení této Smlouvy ze strany Dodavatele a Objednatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit.

- b) Ostatní Úklidové služby zahrnující:

- úklid po řemeslných opravách (umytí oken, dveří včetně zárubní, vysátí a vytření podlahových ploch, oboustranné mytí prázdného nábytku);
- zajištění úklidu kanceláří před nastěhováním zaměstnanců Objednatele (oboustranné mytí prázdného nábytku, vysátí a vytření podlahových ploch);
- úklid části dvora ve vnitrobloku budovy, v němž se nachází Místo plnění;

- mytí a čištění oken a prosklených ploch dle potřeb Objednatele v četnosti přesahující rozsah pro určitý prostor;
- strojní vyčištění koberců mokřým procesem dle potřeb Objednatele v četnosti přesahující rozsah pro určitý prostor, strojní čištění čalouněného nábytku dle individuálních požadavků Objednatele.

Ostatní Úklidové služby je Dodavatel povinen zahájit do termínu nahlášeného Objednatelem, který však nesmí být kratší 8 (osmi) hodin od nahlášení Objednatele.

2.3 MYTÍ A ČIŠTĚNÍ OKEN A PROSKLENÝCH PLOCH A OTÍRÁNÍ PRACHU ZE STROPNÍCH A NÁSTĚNNÝCH SVĚTELNÝCH ZDROJŮ

Mytí a čištění oken a prosklených ploch zahrnuje důkladné omytí venkovních i vnitřních rámu včetně kování a parapetů, umytí a vyleštění skleněných výplní.

Dodavatel bere na vědomí, že v Místě plnění je několik různých typů oken o celkové výměře 549,95 m²:

160 ks – špaletové, vnitřní rozměr 130/225, vnější rozměr 120/225

22 ks – jednokřídlé, rozměr 50/150

3 ks – dvoukřídlé, rozměr 80/150

3 ks – špaletové balkonové, vnitřní rozměr 140/300, vnější rozměr 125/295

2 ks – špaletové – luneta, vnitřní rozměr 260/225, vnější rozměr 250/225

2 ks – špaletové jednokřídlé, rozměr 50/150

1 ks – špaletové dvoukřídlé, rozměr 80/150

2 ks – špaletové, vnitřní rozměr 90/165, vnější rozměr 80/150

1 ks – špaletové, vnitřní rozměr 90/225, vnější rozměr 75/210

12 ks – jednokřídlé, rozměr 110/220

1 ks – jednokřídlé, rozměr 72/112

V zasedacích místnostech jsou instalovány rolety, s nimiž nesmí být manipulováno. Rolety musí být před mytím oken vytaženy.

Pokud jsou u oken pověšeny záclony či závěsy, je nezbytné špinavé záclony a závěsy svést a předat Oprávněné osobě Objednatele a po umytí oken zavěsit záclony a závěsy čisté, které Dodavatel obdrží od Oprávněné osoby Objednatele.

V případě mimořádné potřeby mytí a čištění oken bude Objednatel uvádět pouze rozměr okna v m², přičemž Dodavatel musí okno umýt ze všech stran určených k mytí, včetně výměny záclon či závěsů.

V Místě plnění jsou umístěny tyto nástěnné a stropní světelné zdroje:

- zářivky	322 ks
- zářivky malé	31 ks
- lustr	20 ks
- osvětlovací rampa	2 ks
- nástěnné lampy	8 ks
- bodová stropní svítidla	136 ks

2.4 VYSVĚTLENÍ NĚKTERÝCH ZÁKLADNÍCH POJMŮ ÚKLIDOVÝCH SLUŽEB

Vyprazdňováním odpadkových nádob se rozumí vyprazdňování odpadkových košů výměnou mikrotenových sáčků do nádoby a likvidace odpadu v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména v souladu se zákonem č. 185/2001 Sb., o odpadech a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Mikrotenové sáčky bude zajišťovat Dodavatel na své náklady. V případě znečištění odpadkových nádob budou tyto vymyty, případně vydezinfikovány.

Vyprazdňováním nádob na tříděný odpad se rozumí denní kontrola nádob umístěných na chodbách, v případě naplnění některé z nádob její vyprázdnění do určených kontejnerů. Odpovídající pytle do nádob na tříděný odpad bude zajišťovat Dodavatel na své náklady. V případě znečištění nádob budou tyto vymyty, případně vydezinfikovány.

Vyprazdňováním skartovacích strojů se rozumí denní kontrola skartovacích strojů umístěných na chodbách, v případě naplnění některého ze strojů jeho vyprázdnění, a likvidace obsahu skartovacích strojů v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména v souladu se zákonem č. 185/2001 Sb., o odpadech a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Odpovídající pytle do skartovacích strojů bude zajišťovat Dodavatel na své náklady.

Utíráním prachu se rozumí vlhké utírání prachu ze všech dosažitelných a volně přístupných ploch nábytku (skříňky, poličky, stolky, apod.) do výše 1,6 m a ostatního inventáře (lampičky, lednice, prázdné regály apod.).

Vnější otíráním prachu ze stropních a nástěnných světelných zdrojů se rozumí vnější očištění stínidla světelného zdroje, u závěsných svítidel očištění z vrchní i spodní strany.

Kompletním úklidem sociálních zařízení se rozumí oboustranné mytí a dezinfekce WC mís včetně sedátek a splachovadel/splachovacích tlačítek a nádrží, pisoárů a bidetů včetně baterií, celoplošné omytí umyvadel, sprchových koutů, leštění vodovodních baterií, zařizovacích předmětů (zásobníků toaletního papíru, mýdla a papírových ručníků, madla toaletních štětek a nádobek na toaletní štětky), oboustranné omytí výlevek a baterií, odstranění ohmatů a skvrn ze zrcadel a dveří, mokré vytírání podlah a mytí keramických obkladů a omyvatelných stěn.

Kompletním úklidem kuchyněk se rozumí čištění dřezů, pracovních a odkapávacích ploch kuchyňské linky, leštění vodovodních baterií, otírání vnějších povrchů skříněk a zařízení (lednice, mikrovlnné trouby apod.) včetně mytí keramických obkladů a omyvatelných stěn.

Výměnou textilií se rozumí

- v případě výměny záclon či závěsů při mytí oken bude tato činnost probíhat v návaznosti na plán mytí oken; čisté záclony či závěsy bude Dodavatel odebírat z určeného prostoru, kde následně uloží na vyhrazené místo znečištěné záclony či závěsy.

3 ČASOVÉ A PROSTOROVÉ POŽADAVKY OBJEDNATELE NA POSKYTOVÁNÍ ÚKLIDOVÝCH SLUŽEB

Dodavatel je povinen poskytovat Úklidové služby dle níže uvedených časových a prostorových požadavků Objednatele dle jednotlivých typů prostor, a to následovně:

a) Úklidové služby v prostorech typu B – F

Úklidové služby budou poskytovány v pracovní dny po skončení základní pracovní doby Objednatele, tj. v časovém rozmezí 16.15 až 21.00 hodin.

V mimořádných případech, které musí být předem dohodnuty s Oprávněnou osobou Objednatele, bude možné Úklidové služby poskytovat před zahájením základní pracovní doby Objednatele, tj. v časovém rozmezí 6.00 až 7.45 hodin.

b) Úklidové služby v prostorech typu G

Jedná se o Úklidové služby technologických místností ICT, v nichž je nutná opatrnost při manipulaci s vodou. Úklidové služby zde musí být poskytovány antistatickými prostředky. Sortiment používaného Hygienického materiálu musí být v souladu s hygienickými normami pro úklid daných

prostor. Úklidové služby budou poskytovány v pracovní dny jednou osobou Dodavatele za přítomnosti pověřených pracovníků Objednatele v časovém rozmezí 8.00 až 16.00 hodin.

c) **Strojové čištění koberců, mytí a čištění oken a prosklených ploch**

Strojové čištění koberců, mytí a čištění oken a prosklených ploch mokrou cestou bude v prostorech typu B až G (kancelářské a ostatní prostory) prováděno převážně v pracovních dnech v časovém rozmezí 8.00 až 16.00 hodin.

V krajně nezbytných případech bude strojové čištění koberců, mytí a čištění oken a prosklených ploch prováděno ve dnech pracovního volna, pracovního klidu či o svátcích. V těchto případech bude k nabídkové ceně Dodavatele uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy připočten % příplatek v obvyklé výši, přičemž výše příplatku bude Objednatelem odsouhlasena před započítáním těchto Úklidových služeb.

Dodavatel je povinen po provedení strojového čištění koberců, mytí a čištění oken a prosklených ploch vyplnit výkaz prací a tento odevzdat Oprávněné osobě Objednatele. Výkaz prací musí být před odevzdáním podepsán pracovníkem Objednatele, v jehož prostoru, resp. kanceláři Dodavatel výše uvedené činnosti provedl. U mytí a čištění oken a prosklených ploch mimo prostory kanceláří (např. chodby) bude výkaz prací podepisovat Oprávněná osoba Objednatele. Dodavatel bude výkaz prací odevzdávat příslušné Oprávněné osobě Objednatele vždy k poslednímu dni měsíce, v němž byly tyto činnosti provedeny.

4 POŽADAVKY OBJEDNATELE NA VYBAVENÍ DODAVATELE

Dodavatel je povinen vybavit pracovníky Dodavatele poskytující Úklidové služby technickými úklidovými a čisticími prostředky a tyto používat v souladu s pokyny jejich výrobců a právními předpisy vztahujícími se k používání chemických látek a jejich směsí.

Dodavatel je povinen pro výkon svých povinností plynoucích ze Smlouvy používat pouze vhodné a bezpečné vybavení, které odpovídá pracovnímu prostředí a ploše, na které je využito, a to včetně vhodných čisticích prostředků s ohledem na předmět Úklidových služeb.

Dodavatel je povinen vybavit pracovníky Dodavatele poskytující Úklidové služby úklidovými vozíky k přepravě úklidových a čisticích prostředků a vysavači určenými k běžnému úklidu kancelářských prostor.

Pracovníci Dodavatele poskytující Úklidové služby budou pro zajištění strojového čištění koberců a čalouněného nábytku používat zařízení určené k hloubkovému čištění a šamponování extrakční metodou.

Úklidové vozíky včetně všech úklidových prostředků a techniky budou umístěny v uzamykatelných místnostech k tomu určených, viz článek 5.1 písm. c) Smlouvy.

5 SPECIFIKACE HYGIENICKÉHO MATERIÁLU

Dodavatel je povinen zajišťovat dodávky a distribuci Hygienického materiálu pravidelně tak, aby tento Hygienický materiál byl ve všech prostorech Místa plnění neustále k dispozici.

Hygienický materiál požadovaný Objednatelem:

Toaletní papír I – počet vrstev 2, min. bělost 75 %, min. gramáž 2 x 17 g/m², z recyklovaného materiálu, perforace není podmínkou, šíře návinu 9 – 9,5 cm, délka návinu ve třech základních délkách dle velikosti zásobníků, tj. cca 150 m, cca 220 m, cca 340 m.

Papírové ručníky I – skládané ZZ, bílé, 100 % celulóza ražená, počet vrstev 2, min. gramáž 2 x 20 g/m².

Hygienické sáčky – papírové, rozměry max. 12,5 x 32 cm.

Tekuté mýdlo – jednorodá tekutina bez mechanického znečištění, rozpustná v každém poměru s vodou, hustota při 20°C 1,015 – 1,045 g/cm³, pH 5,0-6,5, obsah glycerinu min 1%, obsah NaCl max. 2,5 %.

Kvalita papírových ručníků skládaných, papírových ručníků v rolích, toaletních papírů a tekutého mýdla musí po celou dobu účinnosti Smlouvy odpovídat kvalitě dle vzorků předložených Dodavatelem v rámci Veřejné zakázky.

6 KONTROLA POSKYTOVÁNÍ ÚKLIDOVÝCH SLUŽEB A DODÁVEK HYGIENICKÉHO MATERIÁLU

- kontrolu kvality poskytovaných Úklidových služeb a dodávaného Hygienického materiálu provádí Dodavatel prostřednictvím KPI;
- za Objednatele provádí kontrolu Oprávněná osoba Objednatele prostřednictvím KPI, která následně výsledek kontroly zaznamená v KPI;
- v případě, že nebyla dodržena četnost nebo kvalita Úklidových služeb dle rozsahu a Plánu úklidu, zaznamená Oprávněná osoba Objednatele tuto skutečnost do přehledu KPI;
- v případě, že nebyla dodržena kvalita a dostupnost Hygienického materiálu, zaznamená Oprávněná osoba Objednatele tuto skutečnost do přehledu KPI;
- případnou reklamaci, požadavek nebo oznámení zašle Oprávněná osoba Objednatele Dodavateli prostřednictvím Oprávněné osoby Dodavatele, popř. Manažera úklidu;
- hradí se pouze provedené Úklidové služby a dodaný Hygienický materiál, přičemž neprovedení smluvních závazků se promítá i do KPI.

**Checklist kontroly poskytování Úklidových služeb a dodávek Hygienického materiálu prostřednictvím KPI
VZOR**

Místo plnění:

Datum:

Čas:

Místnosti:

Parametr	Název	Popis parametru	Bodové hodnocení	Počet kontrol nebo kontrol. ploch	Počet možných bodů	Počet získaných bodů
1	Sociální zařízení	Podlahy jsou viditelně bez souvislých stop po mopu či jiném vytíracím nástroji, bez souvisejících usazenin prachu, tmavých skvrn a pruhů. Sokly jsou bez souvisejících usazenin prachových částic a skvrn. Odpadkové nádoby nejsou přeplněné a vykazují známky výměny vnitřních sáčků. Dotykové plochy, sociální keramika a obklady jsou čisté, beze skvrn a prachových částic, na dotyk nelepí a nenesou známky barevných změn. Dotykové plochy jsou prosté plísní.	1			
2	Podlaha	Plocha tvrdých podlah je viditelně bez souvislých stop po mopu či jiném vytíracím nástroji, bez souvislých usazenin prachu, tmavých skvrn a pruhů. Žlábků a sokly jsou bez souvisejících usazenin prachových částic a skvrn. Plocha textilních povrchů vykazuje nevyluxované tmavé pruhy, zašlapanou špínu nebo písek a pruhy. Plochy ihned po úklidu jsou jednotné. Vše v návaznosti na převzaté opotřebení povrchů. V případě kontroly během užívání uklízených ploch jsou přípustné stopy na frekventovaných místech a drobné nečistoty na ploše.	1			
3	Dveře	Plocha dveří vč. rámu je bez šmouh, souvislých ploch prachových částic a na dotek nelepí ani nevykazují jiné známky znečištění.	1			
4	Odpadkové nádoby	Odpadkové nádoby nejsou přeplněné, vykazují známky výměny vnitřních sáčků, jsou čisté, bez prachových částic, na dotyk nelepí nebo jinak nevykazují znečištění jakoukoliv látkou.	1			

5	Volné plochy do 1,6 m	Volné plochy bez předmětů jsou bez šmouh a souvislých ploch nebo pruhů prachových částic.	1			
6	Dotykové plochy	Dotykové plochy (např. kliky a vypínače) jsou čisté, beze skvrn a prachových částic, na dotyk nelepí a nenesou známky barevných změn. Dotykové plochy jsou prosté plísni.	1			
7	Systém barevného kódování	Dodržování systému barevného kódování Úklidových služeb. Porovnává se počet kontrol proti počtu pochybení.	5			
8	Dodávky Hygienického materiálu	V místnosti (zejména v prostorech typu D a E) jsou doplněny zásobníky na tekuté mýdlo, toaletní papír, papírové ručníky a hygienické sáčky. Hygienický materiál odpovídá standardu dle dodaných vzorků.	5			
Celkový počet bodů					xx	xx
Celkové kontrolní skóre						%

Poznámka:

Bodové hodnocení je dáno touto metodikou. Počet kontrolovaných ploch, resp. výpočet celku vychází z aktuálních výměr Místa plnění, které se stávají součástí Smlouvy. Počet možných bodů je shodný s počtem kontrol nebo kontrolovaných ploch v Místě plnění. Počet bodů z kontrolovaných ploch (počet získaných bodů) vyplňuje Oprávněná osoba Objednatele. Výsledkem je procentuální vyjádření rozdílu mezi maximálním počtem možných bodů a získaných bodů.

6.1 Měření KPI

Měření	KPI v %	Špatný	Dobry	Uspokojivý	Vynikající
úroveň výkonu Úklidových služeb	95,0%	≤70%	70-80%	80-90%	90-100%
platba		Úhrada poskytnutých Úklidových služeb ve výši 80%	Úhrada poskytnutých Úklidových služeb ve výši 85%	Úhrada poskytnutých Úklidových služeb ve výši 90%	Plná úhrada Úklidových služeb
platba		Úhrada dodaného Hygienického materiálu ve výši 80%	Úhrada dodaného Hygienického materiálu ve výši 85%	Úhrada dodaného Hygienického materiálu ve výši 90%	Plná úhrada Hygienického materiálu

7 POVINNOSTI DODAVATELE PŘI POSKYTOVÁNÍ ÚKLIDOVÝCH SLUŽEB

Povinností Dodavatele je v souladu s článkem 5.2 písm. d) Smlouvy v Místě plnění zpřístupnit harmonogram prováděných Úklidových služeb (nikoliv Plán úklidu) na jednotlivá podlaží s uvedením Manažera úklidu. V souladu se zněním zákona č. 185/2001 Sb., o odpadech a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, je Dodavatel povinen zabezpečit třídění odpadu a udržování pořádku na těchto místech.

Dodavatel je dále povinen:

- používat vhodné čisticí prostředky s ohledem na uklízený nebo čištěný materiál;
- dodržovat systém barevného kódování (viz. Příloha B SLA služeb);
- při nakládání s ChLaS klasifikovanými jako vysoce toxické, toxické, žíravé nebo karcinogenní označené R-větou 45 nebo 49 (H350), mutagenní označené R-větou 46 (H340) a toxické pro reprodukci označené R-větou 60 nebo 61 (H360), musí zaměstnance prokazatelně seznámit s nebezpečnými vlastnostmi chemických látek a chemických přípravků. Vypracovat pro Místa plnění **písemná pravidla o bezpečnosti, ochraně zdraví a ochraně životního prostředí** při práci s těmito ChLaS. A dále projednat znění těchto pravidel s orgánem ochrany veřejného zdraví příslušnými podle místa činnosti. Na pracovišti, kde se nakládá s ChLaS, musí být umístěny **bezpečnostní listy**;
- dodržovat při poskytování Úklidových služeb včetně dodávek Hygienického materiálu obecně technické normy a závazné právní předpisy (zejména předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a požární ochraně) a seznámit s těmito předpisy Pracovníky Dodavatele poskytujících Úklidové služby, popř. je vybavit vhodnými pracovními a ochrannými pomůckami.

PŘÍLOHY SLA SLUŽEB

Příloha A – Protokol o převzetí Úklidových služeb a dodaného Hygienického materiálu

Příloha B – Systém barevného kódování

Příloha A SLA služeb
Protokol o převzetí Úklidových služeb a dodaného Hygienického materiálu

Protokol o převzetí Úklidových služeb a dodaného Hygienického materiálu

Měsíc/rok: XXX/20XX

Místo plnění: Politických vězňů 1419/11, Praha 1

Tento dokument slouží jako protokol o převzetí Úklidových služeb a dodaného Hygienického materiálu v Místě plnění od Dodavatele (společnost PROPRETTE s.r.o., IČO: 267 40 648) za uvedený měsíc a rok vyplývajících z platného Plánu úklidu pro Místo plnění. Protokoly KPI (kontroly v daném měsíci) jsou uloženy u Oprávněných osob Objednatele.

Přebírající za Dodavatele:

Provedené osobní kontroly KPI:

Datum	Oprávněná osoba Objednatele	Záznam kontroly

Neshody:

Objednatel uvádí níže uvedené příklady možných Neshod:

Provedené Úklidové služby dle platného Plánu úklidu pro výše uvedený měsíc byly řádně provedeny.

X

V místnosti 414 nebylo provedeno pravidelné vysávání koberce (9:20 hodin) – napraveno při večerním úklidu – vyřešeno.

Dodaný Hygienický materiál odpovídá požadavkům Objednatele, v Místě plnění je v dostatečném množství k dispozici.

X

Na WC 2. patro ženy chybí toaletní papír (15:50 hod.) – doplněno druhý den ráno – vyřešeno

Datum:

podpis přebírajícího (za Dodavatele)

Příloha B SLA služeb

Systém barevného kódování

Základní symboly a příslušné barevné kódování jednotlivých oblastí

MODRÁ BARVA

Modrá barva se používá pro: kanceláře, zasedací místnosti, chodby, haly, zádveří, salonek, sklady, spisovny, technologické místnosti včetně veškerého zařízení a vybavení.

Generální oblasti



ČERVENÁ BARVA

Červená barva se používá pro: sociální zařízení (toalety, pisoáry) včetně veškerého zařízení a vybavení.



Sanitární oblasti

ŽLUTÁ BARVA

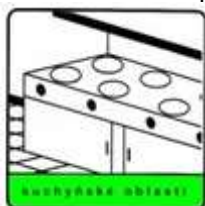
Žlutá barva se používá pro: umývárny, umyvadla včetně veškerého zařízení a vybavení.



Umývárenské oblasti

ZELENÁ BARVA

Zelená barva se používá pro: kuchyňky včetně veškerého zařízení a vybavení.



Kuchyňské oblasti