Příloha č. 2 Smlouvy - **Kritéria hodnocení kvality**

**Kontrola kvality**

Zadavatel bude možné vady plnění dodavatele pro účely hodnocení kvality služeb kontrolovat a posuzovat dle Listu hodnocení kvality výkonu úklidu (viz příloha č. 3 Smlouvy).

Mezi stanovené nedostatky spadají zejména následující pochybení/opomenutí:

1. Nevytíraní podlah na mokro
2. Nevynášení košů s výměnou sáčků
3. Nevysávání
4. Neprovedení úklidu rohoží
5. Neprovedení otírání vodorovných ploch psacích stolů, stolků, kuchyňských linek
6. Neprovedení otírání skvrn na dveřích okolo klik, kliky
7. Neprovedení mytí umyvadel, baterií
8. Neprovedení odstranění skvrn na dělících dveřích a skleněných přepážkách
9. Neprovedení otírání prachu z okenních parapetů-volné plochy
10. Neprovedení otírání prachu z nábytku
11. Neprovedení otírání prachu z lamp, plastik, obrazů
12. Neprovedení otírání prachu z radiátorů, vypínačů, zásuvek
13. Neprovedení mytí WC, pisoárů, výlevek, obkladů v okolí
14. Neprovedení dezinfekce toalet a umýváren
15. Neprovedení mytí a dezinfekce obkladů ve 100% výměře
16. Neprovedení mytí dveří
17. Nedoplnění toaletního papíru
18. Nedoplnění papírových ručníků
19. Nedoplnění mýdla
20. Neprovedení čištění zrcadel
21. Neuzavírání oken

Jednotlivé poskytované služby budou shledány jako chybně či nedostatečně plněné, pokud budou provedeny v rozsahu, kvalitě či četnosti prací nižší o více než 5 % oproti plnému a řádnému rozsahu této služby (tj. např. vytírání podlah na mokro nebude provedeno na ploše vyšší než 5 % oproti celkové výměře plochy apod.).

Objednatel si vymiňuje právo průběžně kontrolovat kvalitu poskytovaných služeb. Na základě provedené průběžné kontroly vyhotoví Objednatel 1x měsíčně záznam v Listu hodnocení kvality. Tento List Objednatel předá Poskytovateli služby.

Kvalita služby bude hodnocena způsoben uvedeným na kontrolním listu hodnocením závady tak, že:

1. při prvním porušení smlouvy v rozsahu 6 – 20% bude proveden zápis v Listu hodnocení kvality s navrženým termínem odstranění závady. Při nedodržení termínu odstranění závady bude zaslán poskytovateli vytýkací dopis s upozorněním na porušení smlouvy. Opakované porušení smlouvy je důvodem k uplatnění sankce 10 % z ceny za úklidové služby vyfakturované za poslední měsíc, ve kterém byl proveden zápis v Listu hodnocení kvality a porušení smlouvy oznámeno poskytovateli vytýkacím dopisem,
2. při prvním porušení smlouvy v rozsahu 21 – 40% bude proveden zápis v Listu hodnocení kvality s navrženým termínem odstranění závady a může být uplatněna sankce 10 % z ceny za úklidové služby vyfakturované za poslední měsíc, ve kterém byl proveden zápis v Listu hodnocení kvality. Při druhém porušení smlouvy v rozsahu 21 – 40% bude proveden zápis v Listu hodnocení kvality s navrženým termínem odstranění závady a může být uplatněna sankce 20 % z ceny za úklidové služby vyfakturované za poslední měsíc, ve kterém byl proveden zápis v Listu hodnocení kvality. Jakékoliv další porušení smlouvy bude důvodem k uplatnění sankce 20 % z ceny za úklidové služby vyfakturované za poslední měsíc, ve kterém byl proveden zápis v Listu hodnocení kvality, a dále je to důvodem k možnosti rozvázání smlouvy ze strany objednatele pro významnou nekvalitu poskytovaných služeb.
3. při prvním porušení smlouvy v rozsahu vyšším jak 40% bude proveden zápis v Listu hodnocení kvality s navrženým termínem odstranění závady a může být uplatněna sankce 20 % z ceny za úklidové služby vyfakturované za poslední měsíc, ve kterém byl proveden zápis v Listu hodnocení kvality. Jakékoliv další porušení smlouvy bude důvodem k uplatnění sankce 20 % z ceny za úklidové služby vyfakturované za poslední měsíc, ve kterém byl proveden zápis v Listu hodnocení kvality, a dále je to důvodem k možnosti rozvázání smlouvy ze strany objednatele pro významnou nekvalitu poskytovaných služeb.