

## Opis przedmiotu zamówienia wraz z wymaganiami

### I. Informacje ogólne

1. W ramach zamówienia Wykonawca wykonywał będzie kompleksową usługę prania wraz z dzierżawą bielizny pościelowej, operacyjnej i mopów, prania pozostałego asortymentu będącego własnością Zamawiającego, transportu prania brudnego i czystego z pralni i do pralni, transportu prania brudnego z oddziałów, transportu prania czystego na oddziały wraz z wyładunkiem
2. Zamówienie obejmuje również:
  - a) usługę kompleksowego prania odzieży ochronnej i roboczej pracowników oraz innego asortymentu zgodnie z przedstawionym wykazem zał. 3 .
  - b) Doposażenie Szpitala w nową bieliznę pościelową, operacyjną, mopy oraz inny asortyment zabezpieczający codzienne zapotrzebowanie – ilość i rodzaj w załączniku ( zał. 4 ). Doposażenie ma nastąpić w dniu rozpoczęcia świadczenia usługi.
  - c) Utworzenie magazynu podręcznego z zapasową bielizną pościelową, operacyjną i pozostałego asortymentu (zgodnie z zał. 5) stanowiącą zabezpieczenie w przypadku reklamacji, opóźnień wykonania usługi prania oraz zwiększonego zapotrzebowania z oddziałów - ilość i rodzaj w załączniku. Utworzenie magazynu do max 45 dni od daty rozpoczęcia świadczenia usługi ( termin podlega ocenie zgodnie z siwz).
  - d) Wdrożenie systemu identyfikacji radiowej bielizny i oznakowanie chipami asortymentu Zamawiającego i Wykonawcy w terminie do max 30 dni od daty rozpoczęcia świadczenia usługi ( termin podlega ocenie zgodnie z siwz).
3. Okres realizacji zamówienia 36 miesięcy. Zamawiający zastrzega sobie możliwość niewykorzystania usługi w pełnej ilości, z czego Wykonawcy nie przysługują jakichkolwiek roszczenia wobec zamawiającego.

### II. ZAKRES

1. **Zakres usług obejmuje** odbiór brudnej bielizny z oddziałów i komórek organizacyjnych szpitala, załadunek, transport, pranie, dezynfekcję, suszenie, maglowanie upranej bielizny i pieluch, prasowanie odzieży ochronnej, odplamianie, czyszczenie chemiczne asortymentu nie nadającego się do prania wodnego, składanie i segregację bielizny czystej wg asortymentu, pakowanie, przywóz czystej bielizny zgodnie z wymogami sanitarno-epidemiologicznymi obowiązującymi w zakładach

opieki zdrowotnej, transport i rozładunek bielizny czystej na oddziały i komórki organizacyjne szpitala. ponadto usługi szwalniczo – krawieckie (przyszywanie guzików, troków, łat, cerowanie, zszywanie naprawa uszkodzonej bielizny).

2. W ramach wdrożenia systemu Radiowej Identyfikacji Bielizny, Wykonawca:
  - a) Oznakuje bieliznę Wykonawcy oraz asortyment Zamawiającego chipami.
  - b) Oznakuje każdą nową bieliznę wprowadzoną do obiegu.
  - c) Zainstaluje urządzenia i zestaw komputerowy z drukarką oraz oprogramowaniem do ewidencjonowania bielizny brudnej u zamawiającego / w trakcie odbioru w oddziałach i poszczególnych komórkach organizacyjnych oraz przesyłanie ich w trybie on-line do pralni Wykonawcy.
  - d) Wyposaży w mobilne urządzenie szczytujące dane umożliwiające bezdotykowe liczenie sztuk poszczególnego asortymentu dla pracowników punktów zdawczo – odbiorczych.
  - e) Wyposaży w mobilne urządzenie szczytujące dane umożliwiające bezdotykową kontrolę bieżącą poszczególnego asortymentu dla przedstawiciela zamawiającego.
  - f) Udostępni na czas trwania umowy Zamawiającemu dostęp on - line poprzez aplikację internetową- do danych generowanych do systemu radiowy system identyfikacji bielizny dotyczących obrotu bielizną
3. Zamawiający oczekuje od wdrażanego oprogramowania funkcjonalności w zakresie ewidencji rozliczeń, w szczególności generowania raportów obejmujących przekazywaną bieliznę do pralni oraz przyjmowaną z pralni do szpitala, ilości cykli prań danej sztuki, szczególnie bielizny barierowej, z możliwością generowania raportów zbiorczych za cały szpital jak również na poszczególne oddziały i komórki organizacyjne. Zamawiający udostępnia łącze internetowe.
4. Użyte do oznakowania chipy muszą być;
  - a) Pasywne, nie posiadające własnego źródła zasilania, działające w paśmie UHF, wytrzymujące minimum 200 cykli prania
  - b) Zgodne z normami ISO 15693, ISO 18 000-3
  - c) Bezpieczne dla ludzi i sprzętu takiego jak rozrusznik serca, defibrylatory itp., potwierdzony badaniami brak wpływu chipów na rezonans magnetyczny, jak i rezonansu magnetycznego na chipy, etc. Na potwierdzenie spełnienia wymogów odnośnie chipów opisanych powyżej Wykonawca zobowiązany jest załączyć do umowy deklarację producenta.

- d) Chipy muszą być wszyte w sposób trwały, uniemożliwiający uszkodzenie wyrobu i samego chipa w procesie prania oraz użytkowania asortymentu
5. Wykonawca utworzy na terenie Zamawiającego tzw. „Magazyn podręczny asortymentu” o którym mowa w pkt.I.2c i zapewni stałą ilość asortymentu celem zabezpieczenia bieżącego obiegu bielizny szpitalnej (np. w przypadku braków wynikających z nieterminowo wykonanej usługi, reklamacji lub w przypadku zwiększonej liczby pacjentów) – ilość i rodzaj asortymentu w załączeniu.
  6. W przypadku braków asortymentu wynikającego z reklamacji, nieterminowej usługi, braki asortymentu muszą zostać pokryte asortymentem z magazynu tak aby zabezpieczyć bieżącą pracę szpitala (sztuka za sztukę). W związku z powyższym magazyn musi być na bieżąco uzupełniany równoległe do wykonywanej usługi prania.
  7. Na czas trwania umowy Zamawiający wydzierżawi Wykonawcy pomieszczenia na potrzeby punktu zdawczo-odbiorczego oraz magazynu podręcznego – umowa dzierżawy stanowi załącznik do SIWZ.
  8. Wykonawca ponosi odpowiedzialność prawną i materialną za wykonywane usługi pralnicze w zakresie jakości i zgodności z wymogami sanitarnymi wobec organów kontroli (PSSE, WSSE, PIS, BHP, Zespół do spraw kontroli Zakażeń Szpitalnych u Zamawiającego).

### III. Rodzaje bielizny i transport

#### 1. Rodzaje bielizny ogólnoszpitalnej objętej usługą;

- a) bielizna pościelowa, bielizna operacyjna, bielizna skażona, bielizna noworodkowa (pieluchy, kaftaniki, śpiochy, kocyki, rożki itp.), podkłady, parawany;
- b) odzież ochronna personelu szpitalnego, pogotowia ratunkowego oraz technicznego,
- c) odzież operacyjna,
- d) materace, pokrowce na materace, poduszki, kołdry; koce, udogodnienia, pasy, itp
- e) pozostałe: pidżamy, bluzy i spodnie, koszule, ręczniki, obrusy, firanki, zasłony, żaluzje, flagi, ścierki, worki, mopy, wycieraczki itp.

#### 2. Odbiór i transport brudnej bielizny szpitalnej

- a) odbiór brudnej bielizny odbywać się będzie codziennie od poniedziałku do soboty w godzinach *ustalonych z zamawiającym*;

- b) każdorazowe przekazanie brudnej bielizny musi być potwierdzone pisemnie przez upoważnionych przedstawicieli stron na dowodzie/druku przekazania zawierającym specyfikację asortymentowo-ilościową (**załącznik nr 6, 6a do SIWZ**) sporządzonych w dwóch egzemplarzach dla każdej ze stron;
- c) maksymalny czas wykonania usługi do **24 godzin** licząc od momentu odbioru brudnej bielizny, w przypadku materacy, koców, poduszek dopuszcza się realizację usługi **do 48 godzin**;
- d) w razie braku czystej bielizny w Szpitalu, w sytuacjach awaryjnych, Wykonawca może być poproszony telefonicznie o wcześniejszy zwrot upranego asortymentu, w najkrótszym możliwym terminie;
- e) w przypadku, gdy termin odbioru brudnej bielizny przypada w dniu ustawowo wolnym od pracy, odbiór bielizny nastąpi w pierwszym dniu roboczym przypadającym po tym dniu. Jeżeli okres dni ustawowo wolnych od pracy jest dłuższy **niż 48 godzin**, harmonogram wykonania usługi będzie uzgadniany z Wykonawcą indywidualnie;
- f) Transport brudnej bielizny odbywać się będzie środkami transportu będącymi pod nadzorem PPIS właściwego dla Wykonawcy. Środki transportu brudnej i czystej bielizny winny być oddzielne lub komorami całkowicie oddzielonymi, w pełni odizolowanymi, z podzielnymi szczelnie zamykanymi drzwiami.
- g) W wyjątkowych przypadkach kiedy transport odbywa się jednym samochodem, najpierw dowożona jest czysta bielizna, następnie zabierana brudna bielizna. Przed ponownym skierowaniem samochodu z czystą bielizną, winien on być ponownie dezynfekowany.
- h) Na wniosek Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo udostępnić książkę dezynfekcji transportu, którym przewożona jest bielizna;
- i) Wykonawca będzie odpowiadać za przyjęty ładunek brudnej bielizny szpitalnej z chwilą jego pobrania i załadunku;
- j) Wykonawca zobowiązany będzie zabezpieczyć ładunek brudnej bielizny szpitalnej przed uszkodzeniem, dostępem osób trzecich, wpływem czynników zewnętrznych oraz wpływem ładunku na otoczenie;
- k) Wykonawca zapewni do gromadzenia i transportu wewnętrznego bielizny brudnej:
  - Stelaży podwójnych na worki do gromadzenia bielizny brudnej w ilości 40 sztuk
  - Worków z tkaniny nieprzemakalnej, do gromadzenia i transportu bielizny brudnej w ilości zapewniającej płynne gromadzenie i transport bielizny.

Rozmiary worków: szerokość worka 95 cm (+- 5 cm), wysokość worka 120 cm (+- 5 cm) dostosowane do stelaży - w ilości zapewniającej płynny obieg prania.

- Worków foliowych o wzmocnionej strukturze w kolorze czerwonym do transportu bielizny oznakowanej jako „zakaźna”
- Wózków/stelaży do transportu wewnętrznego bielizny czystej przeznaczonych wyłącznie do tego celu
- Worków foliowych, wieszaków, pokrowców itp.

### **3. pranie brudnej bielizny**

- a) Wykonawca gwarantuje nie mieszanie bielizny szpitalnej z bielizną z innych placówek.
- b) pranie bielizny powinno odbywać się według procedur dostosowanych do stanu zabrudzenia i gwarantujących wysoką jakość wypranej odzieży (zarówno pod względem bakteriologicznym i higienicznym).
- c) usługa prania winna być wykonywana przy użyciu środków piorących dopuszczonych do obrotu na rynku polskim, posiadających odpowiednie certyfikaty, pozytywne opinie Państwowego Zakładu Higieny lub innego równoważnego, a w przypadku bielizny niemowlęcej i pieluch przy użyciu środków posiadających również pozytywną opinie Instytutu Matki i Dziecka, Centrum Opieki nad Dzieckiem lub innej równoważnej instytucji dla środków do prania bielizny noworodkowej i niemowlęcej,
- d) Zamawiający wymaga od wykonawcy stosowania technologii prania wodnego bielizny szpitalnej z zastosowaniem środków piorąco-dezynfekujących w procesie termiczno-chemicznym działających w zakresie B, F, V, S typu *Clostridium difficile*.
- e) Wykonawca zobowiązuje się do osobnego prania i dezynfekcji bielizny noworodkowej, operacyjnej w warunkach zgodnych z wymogami sanitarno – epidemiologicznymi;
- f) pranie bielizny skażonej winno odbywać się w oddzieleniu od innej bielizny;
- g) cykl prania i dezynfekcji bielizny (czas, temperatura, stężenie środka dezynfekcyjnego) musi być dostosowany do pranego materiału zgodnie z instrukcją producenta;
- h) Zamawiający wymaga stosowania środków piorących i dezynfekujących posiadających wymagane atesty i certyfikaty.
- i) Zamawiający wymaga technologii prania gwarantującej wysoką jakość świadczonej usługi,
- j) maszyny i urządzenia używane w procesie prania muszą być w dobrym stanie technicznym oraz muszą posiadać znaki CE (jeśli nie to powinny być dostosowane do obowiązujących przepisów);

- k) maszyny pralnicze powinny być wyposażone w automatyczne systemy dozujące środki piorące i dezynfekcyjne oraz urządzenia kontrolujące parametry procesu prania i dezynfekcji,
- l) Wykonawca powinien oddzielić rzeczy uszkodzone i naprawić je tzn. przesyć na maszynie szwem ciągłym, naprawić szwy boczne, zszyć rozdarte części bielizny, wszyć suwak, gumki, uzupełnić troki, napy i guziki itp. ponosząc koszty potrzebnych/użytych materiałów;
- m) Wykonawca ponosi odpowiedzialność za rzeczy uszkodzone w czasie prania, maglowania i prasowania, jak również w czasie transportu. Jeżeli uszkodzenie ze względów funkcjonalnych i/lub estetycznych nie pozwala na dalsze użytkowanie bielizny, Wykonawca ponosi koszty związane z jej odkupieniem;
- n) Wykonawca zobowiązuje się do zwrotu, do Zamawiającego przedmiotów pozostawionych lub zagubionych w pościeli lub odzieży pracowników typu: narzędzia, pieczątki, zegarki itp.;

#### **4. dostawa i transport czystej bielizny**

- a) dostawy czystej bielizny od poniedziałku do soboty w godzinach ustalonych z zamawiającym.
- b) czysta bielizna powinna być szczelnie zapakowana w worki foliowe a w czasie transportu zewnętrznego w dodatkowy worek lub pokrowiec tekstylny tak, aby zabezpieczyć bieliznę przed powtórny zabrudzeniem,
- c) czysta bielizna będzie dostarczana posegregowana asortymentowo w opakowaniach (przezroczystych workach lub półrękawkach foliowych): zabezpieczających przed wtórny zabrudzeniem (zakażeniem), umożliwiających odbiór rodzajowo – asortymentowy bez konieczności otwierania opakowania oraz potwierdzenia, że jest to bielizna Zamawiającego:
  - w przypadku asortymentu „ciężkiego”(np. poszwy) 5 sztuk;
  - w przypadku asortymentu „lekkiego” wielokrotność 10, lecz nie więcej niż 40 sztuk (jednostki pakowe dla tych asortymentów zostaną ustalone między stronami);
  - bielizna po wykonaniu reklamacji musi być pakowana oddzielnie w worek z napisem „Reklamacja-po naprawie - szwalnia” lub bielizna po odplamieniu w worek z napisem „Reklamacja - po odplamieniu” itp., natomiast bielizna, której

stan kwalifikuje ją do kasacji w worek z napisem „Do kasacji” - jeśli nie zostaną uzupełnione sztuka za sztukę z magazynu podręcznego;

- Asortyment bielizny dzierzawionej należy pakować oddzielnie asortymentowo w pakietach
- d) odzież ochronna personelu, odzież fasonowa, i odzież drelichowa robocza dostarczana musi być na wieszakach zapakowana pojedynczo w oddzielny worek foliowy ;
- e) bielizna noworodkowa winna być pakowana osobno i odpowiednio zabezpieczona; pieluchy muszą być pakowane po 20 szt.;
- f) nakładki na mopy pakowane osobno po 20szt.
- g) osoba dostarczająca bieliznę zobowiązana jest posiadać prawidłowy ubiór: fartuch ochronny i rękawice ochronne;
- h) czysta posegregowana asortymentowo bielizna przekazywana będzie bezpośrednio do magazynu bielizny czystej.
- i) z magazynu bielizny czystej pracownicy Wykonawcy dystrybuują pranie na poszczególne oddziały szpitala i inne komórki organizacyjne Zamawiającego wg ustalonego przez zamawiającego harmonogramu;
- j) każdorazowe przekazanie czystej bielizny musi być potwierdzone pisemnie;
- k) organizacja transportu, załadunku i rozładunku bielizny szpitalnej będzie wykluczała kontakt czystej bielizny z brudną;
- l) transport bielizny czystej i brudnej po ciągach komunikacyjnych Zamawiającego na oddziały szpitalne ma się odbywać w wózkach z komorą zamkniętą, lub wózkach/kontenerach siatkowych zabezpieczonych pokrowcami tekstylnymi, posiadającymi koła wyposażone w pierścień gumowy, niebarwiący podłóg i tłumiący hałas dostarczonymi na czas trwania umowy przez Wykonawcę w ilości wynikającej z wielkości dostaw.
- m) Dezynfekcja wózków/kontenerów leży po stronie Wykonawcy i winna być ewidencjonowana i do wglądu dla Zamawiającego;

## **5. ocena stanu higienicznego**

- a) Wykonawca raz na kwartał, a w przypadku wystąpienia wyników nieprawidłowych raz na miesiąc przez kolejne 3 miesiące, na swój koszt ma obowiązek dostarczyć Zamawiającemu kopie badań mikrobiologicznych wykonanych w pralni, z bielizny czystej oraz z komór transportowych pojazdu do przewozu bielizny czystej potwierdzonych przez Stację Sanitarno – Epidemiologiczną lub jako równoważne,

wyniki badań mikrobiologicznych przeprowadzonych przez laboratorium akredytowane, potwierdzających skuteczność prania i dezynfekcji.

- b) Zamawiający zastrzega sobie prawo do wykonywania własnych wymazów czystościowych z czystej bielizny dostarczonej przez Wykonawcę (posiewy pobierane bezpośrednio z bielizny przed wyładowaniem z wozu dostawczego). W przypadku stwierdzenia patogenów chorobotwórczych z pobranych prób prania, Zamawiającemu w ramach usługi z danego dnia przysługuje kara umowna o której mowa w umowie;
- c) Wykonawca dostarczy Zamawiającego kopię dokumentacji z kontroli przeprowadzonych przez właściwą stację sanitarno – epidemiologiczną, PIP ;
- d) Zamawiający zastrzega sobie prawo do wykonywania audytów (w przedmiocie realizacji przedmiotu umowy) u Wykonawcy;

## **6. prowadzenie punktów zdawczo - odbiorczych**

- a) Wykonawca na czas trwania umowy w ramach usługi będzie odpowiedzialny za prowadzenie i wyposażenie punktu przyjmowania brudnej bielizny, punktu dystrybucji bielizny czystej oraz pomieszczenia do dezynfekcji wózków.
- b) Osoby odbierające bieliznę brudną i dostarczające bieliznę czystą do oddziałów i innych komórek szpitala oraz osoby obsługi punktów przyjmowania bielizny brudnej i dystrybucji bielizny czystej oraz wykonujące dezynfekcję wózków, zobowiązane są posiadać przeszkolenie stanowiskowe w zakresie BHP oraz zapobiegania transmisji zakażeniom w tym higieny rąk , dezynfekcji i gospodarki odpadami a także stosowania środków ochrony indywidualnej.
- c) Wyposażenia punktu dystrybucji bielizny czystej w wagi platformowe w celu kontroli wagi przy dystrybucji bielizny po praniu na oddziały. Wagi muszą umożliwiać ważenie prania na wózkach transportowych, Zamawiający będzie miał prawo kontroli dokumentów normalizacji wagi na żądanie.
- d) Wyposażenia punktu przyjmowania bielizny brudnej i dystrybucji bielizny czystej w środki do mycia i dezynfekcji rąk, środki do dezynfekcji powierzchni, do dezynfekcji wózków transportowych, środki czystości, ręczniki jednorazowe, odzież ochroną oraz konieczne wyposażenie , dozowniki, kosze, telefony itp.
- e) Do Wykonawcy należy zabezpieczenie odpowiedniej ilości osób personelu do obsługi tych punktów.
- f) Punkt dystrybucji bielizny czystej i przyjmowania bielizny brudnej ma funkcjonować zgodnie z zasadami bariery sanitarno – higienicznej. Utrzymanie stanu sanitarno-



higienicznego, porządku w tych punktach leży po stronie Wykonawcy. Zamawiający zastrzega sobie prawo kontroli punktów przyjmowania i dystrybucji oraz punktu dezynfekcji środków transportu, jak również przebiegu wydawania, przyjmowania prania oraz dezynfekcji środków transportu wewnętrznego, również poprzez pobieranie prób czystościowych/ wymazów/ ze środków transportu i bielizny.

- g) Do obowiązków pracowników Wykonawcy zatrudnionych w punktach przyjęcia i dystrybucji należy kompleksowy nadzór nad bielizną od momenty przyjęcia brudnej poprzez transport i dystrybucję czystej:
- 1) do kontrolowania przebiegu procesu odbioru i dystrybucji bielizny,
  - 2) nadzór i realizacja reklamacji ( w tym prowadzenie ewidencji),
  - 3) zapewnienie i bieżące uzupełnienie ilości asortymentu w magazynie podręcznym, poprzez:
    - Skanowanie, transport i przejęcie przekazanej brudnej bielizny z oddziałów szpitalnych
    - Liczenie ręczne w magazynie bielizny brudnej w przypadku asortymentu nie oznakowanego chipami;
    - Skanowanie i ważenie, transport oraz przekazanie bielizny czystej z punktu dystrybucji bielizny czystej na oddziały szpitalne
    - prowadzenie ewidencji przyjętej i wydanej bielizny,
    - prowadzenie ewidencji bielizny przeznaczonej do kasacji
    - wskazywanie bielizny Zamawiającego do naprawy, kasacji
    - prowadzenie bieżących dokumentów obiegu bielizny do wglądu przez zamawiającego.
- h) Wykonawca odpowiedzialny jest za gospodarkę odpadami komunalnymi i medycznymi powstałymi w wyniku realizacji przedmiotu zamówienia.

#### **IV. Rozliczenia, reklamacje, awarie**

##### **1. rozliczenia obu stron**

- a) bielizna szpitalna jest odbierana w rozliczeniu sztukowym i oddawana Szpitalowi w tym samym systemie, natomiast rozliczenie finansowe za bieliznę następuje w przeliczeniu na kilogramy bielizny czystej;
- b) asortyment Zamawiającego oraz doposażenie o którym mowa w pkt. I.2b rozliczane będzie za kg prania czystego suchego wg stawki podanej poz. 1 kosztorysu szczegółowego (bez doliczenia kosztów dzierżawy)

- c) z tytułu dzierżawy Wykonawca będzie naliczał kwotę podaną w poz. 2 w kosztorysie szczegółowym wyłącznie do kg czystego prania asortymentu pobranego z magazynu podręcznego o którym w pkt. I.2c na wniosek Zamawiającego w przypadku zwiększonego zapotrzebowania (nie dotyczy wymiany sztuka za sztukę w przypadku reklamacji i braków z winy Wykonawcy).
- d) Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia miesięcznego, sztukowego raportu oddanego do pralni i dostarczonego do szpitala po wykonaniu usługi: liczby asortymentu, bielizny szpitalnej, operacyjnej, odzieży ochronnej i fasonowej pracowników, mopów. ( do dnia 5 następnego miesiąca)
- e) raz w miesiącu przedstawiciel Wykonawcy spotka się w siedzibie Zamawiającego w celu uzgodnienia ilościowych stanów bielizny i sporządzenia rozliczenia miesięcznego. Dokument stanowiący **załącznik nr 7, 7A** do SIWZ podpisany przez obie Strony będzie podstawą do wystawienia faktury VAT,
- f) Zamawiający dopuszcza uzgodnienia rozliczenia miesięcznego w formie telefonicznej lub elektronicznej natomiast protokół podpisany przez obie strony jest niezbędny do wystawienia faktury VAT .
- g) Na wniosek stron, nie rzadziej niż raz w roku, przeprowadzana będzie inwentaryzacja bielizny będącej własnością Wykonawcy w celu sprawdzenia stanu ilościowego i jakościowego dzierżawionej pościeli. Inwentaryzacja przeprowadzana będzie komisyjnie przy udziale wyznaczonego przedstawiciela Zamawiającego i Wykonawcy. Z przeprowadzonych inwentaryzacji sporządzany będzie protokół.
- h) Zamawiający nie odpowiada za zniszczenia bielizny będącej własnością Wykonawcy wynikających z naturalnego jej zużycia.
- i) Dopuszcza się maksymalnie 5% ubytki rocznie pościeli będącej przedmiotem dzierżawy spowodowane zniszczeniem lub zaginięciem z winy Zamawiającego.
- j) Wykonawca wyznaczy imiennie osobę **decyzyjną** do kontaktu z Zamawiającym w trakcie trwania umowy.

## 2. Reklamacje

Wszystko powinno być identyfikowane na poziomie przyjmowania prania, przygotowania do dystrybucji. Jeżeli Wykonawca na tym etapie nie zidentyfikuje wad, bielizna podlega reklamacji

- 1) W przypadku nieprawidłowo wykonanej usługi Zamawiający ma prawo do reklamacji usługi.

- a) bielizna źle wyprana (z widocznymi przebarwieniami i plamami brudu), niewyprasowana, uszkodzona lub niewłaściwie pocerowana, przekazana do Magazynu Bielizny Czystej będzie zwracana do ponownego prania lub naprawy w oparciu o Protokół Reklamacji (**załącznik nr 8 do SIWZ**);
  - b) bielizna otrzymana z pralni w uszkodzonych opakowaniach jednorazowych zostanie zwrócona do ponownego kompleksowego wykonania usługi na koszt Wykonawcy;
  - c) Czysta bielizna wilgotna podlega natychmiastowemu zwrotowi do Wykonawcy, w takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie dostarczyć suchą bieliznę w ilości i rodzaju zwróconej bielizny
  - d) czas realizacji reklamacji lub naprawy wynosi do 24 godzin od chwili zgłoszenia. Wykonawca będzie na bieżąco informował Zamawiającego o ilości bielizny pozostawionej do naprawy lub oplamienia
- 2) Przy przyjęciu asortymentu do reklamacji będzie on ważony, a waga reklamowanego asortymentu zostanie odliczona od wagi czystego prania w dniu reklamacji. Usługa w ramach reklamacji jest wykonywana bezpłatnie tylko wtedy gdy nie będzie wymieniona sztuka za sztukę z magazynu podręcznego.
- a) bielizna przeznaczona do reklamacji musi być pakowana oddzielnie w worek z napisem „Reklamacja - szwalnia” lub bielizna do odplamienia w worek z napisem „Reklamacja – do odplamienia” itp., - jeśli nie zostaną uzupełnione sztuka za sztukę z magazynu podręcznego
  - b) Asortyment po wykonaniu reklamacji musi zostać osobno zapakowany z opisem „po reklamacji” jeśli nie zostanie uzupełniony sztuka za sztukę z magazynu podręcznego
  - c) Powstałe po stronie Wykonawcy uszkodzenia trwałe, nie nadające się do naprawy, np. uszkodzenie mechaniczne /dziury, rozdarcia, ubytki/, odbarwienia, zafarbowania, zgrzanie guzików itp. lub zaginięcia asortymentu, lub gdy przeprowadzona naprawa nie zapewnia pełnej możliwości użytkowania asortymentu, skutkują rekompensatą w postaci nowego produktu sztuka za sztukę.

### **3. Awarie**

- a) W przypadku awarii lub zdarzeń losowych, których nie dało się przewidzieć, Wykonawca bezzwłocznie powiadomi Zamawiającego o zaistniałych trudnościach w zakresie terminowego wykonania usługi oraz zabezpieczy prawidłowe wykonanie usługi na własny koszt przez inny podmiot wykonujący takie usługi. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za wykonanie usługi przez podmiot trzeci

- b) pralnia, w której wykonywane będą usługi powinna być wyposażona w barierę higieniczną poprzez fizyczny i funkcjonalny podział na strefę czystą i brudną,
- c) Wykonawca ponosi koszty związane z transportem (w tym zabezpieczenie bielizny na czas transportu – worki, folia), naprawą uszkodzonej bielizny, odkupieniem rzeczy zgubionych, zniszczonych
- d) W sytuacjach wyjątkowych Zamawiający wymaga, aby Wykonawca zobowiązał się do dodatkowego odbioru bielizny brudnej i jej zwrotu w normalnym trybie (maks. 24 godziny);