

Świadczenie usług Pogotowia Technicznego dla nieruchomości będących we władaniu Zarządu Komunalnych Zasobów Lokalowych sp. z o.o. w podziale na V części

Załącznik nr 10 do SWZ

PROJEKTOWANE POSTANOWIENIA UMOWY

UMOWA nr ZP.203.....2022

ZP nr DOA.....2022

z Wykonawcą wybranym w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego zgodnie z art. 132 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. z 2022 r. poz. 1710), zwana dalej „PZP”

zawarta w dniu2022 r. w Poznaniu pomiędzy:

Zarządem Komunalnych Zasobów Lokalowych sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Matejki 57, 60-770 Poznań, działającą na podstawie wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda, Wydział VIII Gospodarczy pod nr KRS 0000483352, posiadającą numer NIP: 2090002942, REGON: 302538131, którą reprezentuje:

.....
.....

zwaną w dalszej części „**Zamawiającym**”

a

.....
.....

zwanym w dalszej części „**Wykonawcą**”

zwanymi dalej łącznie „**Stronami**”, a każda z osobna „**Stroną**”

Przedmiot Umowy realizowany będzie w zasobie Nieruchomości stanowiącym

Punkt Obsługi Klienta nr (POK) Zamawiającego (adres)

§ 1

[Oświadczenia]

1. Zamawiający oświadcza, że posiada umocowanie faktyczne i prawne do zawarcia niniejszej Umowy na zasadach niżej opisanych.
2. Zamawiający oświadcza, iż jest dużym przedsiębiorcą w rozumieniu przepisu art. 4c ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.
3. Wykonawca oświadcza, iż jest uprawniony do występowania w obrocie prawnym zgodnie z wymaganiami ustawowymi, posiada uprawnienia niezbędne do wykonania przedmiotu Umowy, dysponuje niezbędną wiedzą, doświadczeniem oraz potencjałem technicznym i ekonomicznym

Świadczenie usług Pogotowia Technicznego dla nieruchomości będących we władaniu Zarządu Komunalnych Zasobów Lokalowych sp. z o.o. w podziale na V części

oraz pracownikami zdolnymi do wykonania przedmiotu Umowy, a ponadto, że znajduje się w sytuacji finansowej zapewniającej jego wykonanie.

4. Wykonawca oświadcza, że uzyskał wszelkie niezbędne dane i wyjaśnienia konieczne do należytego wykonywania Umowy.
5. Wykonawca, o ile jest czynnym podatnikiem VAT, oświadcza, że numer rachunku rozliczeniowego wskazany we wszystkich fakturach wystawianych do przedmiotowej umowy, należy do Wykonawcy i jest rachunkiem, dla którego zgodnie z Rozdziałem 3a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. – Prawo Bankowe prowadzony jest rachunek VAT.
6. Wykonawca, który w dniu podpisania umowy nie jest czynnym podatnikiem VAT, a podczas obowiązywania umowy stanie się takim podatnikiem, zobowiązuje się do niezwłocznego powiadomienia Zamawiającego o tym fakcie oraz o wskazanie rachunku rozliczeniowego, na który ma wpływać wynagrodzenie, dla którego prowadzony jest rachunek VAT.

§ 2

[Definicje i skróty przyjęte przez Zamawiającego]

1. **awaria** – nagłe, niezamierzone uszkodzenie elementu lub struktury nieruchomości lub jej części, podlegające naprawie. W szczególności awaria obejmuje uszkodzenia:
 - 1) **instalacji wodno-kanalizacyjnej** np. pęknięcia, przecieki, brak dopływu wody i odpływu ścieków z/do nieruchomości i lokali;
 - 2) **instalacji elektrycznej** np. brak energii elektrycznej związanej ze zwarciami i przepięciami na liniach energetycznych;
 - 3) **instalacji centralnego ogrzewania** np. brak dopływu ciepła do odbiorników;
 - 4) **instalacji gazowych** np. nieszczelności instalacji gazowej;
 - 5) **ogólnobudowlane** między innymi miejscowe nieszczelności w pokryciach dachowych do 5 m² powierzchni; miejscowe uszkodzenia nawierzchni betonowych, uszkodzenia stolarki okiennej i drzwiowej (awaryjne otwarcie drzwi i okien oraz zabezpieczenie płytą OSB) i inne;
2. **katastrofa** – nagłe, niezamierzone zniszczenie nieruchomości lub jej części;
3. **dewastacja** – umyślne lub nieumyślne zniszczenie lub uszkodzenie nieruchomości lub jej części w wyniku działania człowieka;
4. **usuwanie awarii, katastrofy lub dewastacji** – czynności podejmowane przez Wykonawcę, polegające na usuwaniu przyczyn i skutków awarii, katastrofy lub dewastacji;
5. **Pogotowie Techniczne** - służby reagujące w przypadku awarii, katastrof, dewastacji lub wszelkich innych zdarzeń, które wywołały lub mogą wywołać jakiegokolwiek negatywne skutki dla nieruchomości, osób i mienia, odpowiedzialne za zapobieżenie tym skutkom;

Świadczenie usług Pogotowia Technicznego dla nieruchomości będących we władaniu Zarządu Komunalnych Zasobów Lokalowych sp. z o.o. w podziale na V części

6. **Nieruchomość** – budynek wraz z działką/działkami geodezyjnymi do niego przynależnymi. Na użytek niniejszej umowy strony ustalają, że w skład nieruchomości wchodzi w szczególności: budynek i jego części (m.in. lokale mieszkalne i użytkowe); budynki mieszkalne jednorodzinne lub ich części; obiekty budowlane lub ich części; urządzenie budowlane (m. in. instalacje i urządzenia techniczne, elementy konstrukcyjne, elementy rusztowań, elementów urządzeń formujących, ścianek szczelnych i obudów wykopów) lub ich części; obiekty małej architektury lub ich części; tymczasowe obiekty budowlane lub ich części, budowle lub ich części - w rozumieniu ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane.

§ 3

[Przedmiot umowy]

1. Zamawiający powierza, a Wykonawca przyjmuje do realizacji usługi polegające na zapewnieniu całodobowego Pogotowia Technicznego poprzez niezwłoczne reagowanie na zgłoszenia Zamawiającego i użytkowników zasobu w przypadku wystąpienia w szczególności awarii, katastrof, dewastacji w Nieruchomości lub wszelkich innych zdarzeń, które wywołały lub mogą wywołać jakiegokolwiek negatywne skutki na Nieruchomości, w szczególności poprzez prowadzenie niezbędnych prac zabezpieczających istniejące instalacje i urządzenia techniczne oraz podejmowanie wszelkich koniecznych działań zmierzających do zahamowania występowania bezpośrednich następstw awarii, katastrof lub dewastacji i ich usunięcia. Wykonawca przystąpi do bezpośredniej likwidacji przyczyn zdarzenia (w szczególności: awaria, katastrofa lub dewastacja) w miejscu zdarzenia w terminie nie dłuższym niż 120 minut od chwili powzięcia informacji przez Wykonawcę o tym zdarzeniu. Czas dojazdu może wydłużyć się jedynie w sytuacjach wyjątkowych, z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, w szczególności takich jak: gwałtowne zjawiska atmosferyczne, zamknięcia ulic.
2. Szczegółowy opis funkcjonowania Pogotowia Technicznego stanowi załącznik nr 1 do Umowy - Opis funkcjonowania Pogotowia Technicznego (Obsługa techniczna).
3. Wykaz Nieruchomości objętych umową stanowią:
 - 1) Załącznik nr 2 do Umowy zawierający listę budynków komunalnych;
 - 2) Załącznik nr 3 do Umowy zawierający listę lokali mieszkalnych i użytkowych w budynkach Wspólnot Mieszkaniowych.

§ 4

[Termin realizacji Umowy]

Umowa zostaje zawarta na okres 12 miesięcy począwszy od dnia podpisania umowy lub do dnia wyczerpania wynagrodzenia Wykonawcy (jeśli wyczerpanie nastąpi przed upływem terminu na jaki została zawarta umowa).

Świadczenie usług Pogotowia Technicznego dla nieruchomości będących we władaniu Zarządu Komunalnych Zasobów Lokalowych sp. z o.o. w podziale na V części

§ 5

[Oświadczenia i zobowiązania Wykonawcy]

1. Wykonawca zobowiązany jest dysponować w czasie trwania Umowy osobami, które posiadają uprawnienia budowlane do sprawowania samodzielnych funkcji w budownictwie w zakresie kierowania robotami budowlanymi w specjalnościach:
 - 1) konstrukcyjno – budowlanej – co najmniej 1 osoba dla jednej części zamówienia,
 - 2) instalacyjnej w zakresie instalacji i urządzeń cieplnych, gazowych, wodociągowych i kanalizacyjnych – co najmniej 1 osoba dla jednej części zamówienia,
 - 3) instalacyjnej w zakresie instalacji i urządzeń elektrycznych – co najmniej 1 osoba dla jednej części zamówienia.
2. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu informacji o osobach, o których mowa w ust. 1 oraz każdorazowej zmianie tych osób wraz z dokumentami potwierdzającymi posiadanie odpowiednich kwalifikacji, w terminie 7 dni od dnia zawarcia Umowy lub dokonania zmiany.
3. Wykonawca w okresie trwania Umowy zobowiązany jest do posiadania ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w związku z prowadzoną działalnością i posiadany majątek, zgodnie z poniższymi zapisami:
 - 1) przedmiot ubezpieczenia winna stanowić odpowiedzialność cywilna wynikająca z czynów niedozwolonych jak i nienależytego wykonania zobowiązania obejmująca co najmniej przedmiot niniejszej Umowy,
 - 2) suma gwarancyjna winna być nie mniejsza niż 1.000.000,00 zł (słownie: jeden milion złotych) w odniesieniu do jednego i wszystkich wypadków w okresie ubezpieczenia,
 - 3) nie dopuszcza się procentowego udziału własnego/franszyzy redukcyjnej.
4. Umowa ubezpieczenia winna obejmować co najmniej:
 - 1) szkody osobowe i rzeczowe,
 - 2) szkody w postaci straty rzeczywistej jak i utraconych korzyści, a także należne zadośćuczynienie,
 - 3) szkody powstałe po wykonaniu pracy lub usługi, wynikające z nienależytego wykonania zobowiązania lub z czynu niedozwolonego,
 - 4) szkody powstałe wskutek rażącego niedbalstwa Wykonawcy i osób, za które ponosi on odpowiedzialność.
5. Zakres ubezpieczenia powinien obejmować, w szczególności szkody w mieniu powierzonym (ruchomościach i nieruchomościach), pozostającym w pieczy lub pod kontrolą Wykonawcy, a także szkody wyrządzone przez Podwykonawców Wykonawcy (rozszerzenie wymagane w sytuacji, gdy Wykonawca korzysta z usług Podwykonawców).

Świadczenie usług Pogotowia Technicznego dla nieruchomości będących we władaniu Zarządu Komunalnych Zasobów Lokalowych sp. z o.o. w podziale na V części

6. Wykonawca oświadcza, że posiada aktualną polisę ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w wysokości co najmniej 1.000.000,00 zł (słownie: jeden milion złotych). Kopia polisy stanowi załącznik do niniejszej Umowy – załącznik nr 5.
7. Wykonawca zobowiązany jest utrzymać ubezpieczenie w wysokości wskazanej w ust. 6 przez cały czas obowiązywania Umowy.

§ 6

[Odpowiedzialność Wykonawcy]

1. Wykonawca odpowiada wobec Zamawiającego za wszelkie szkody wynikłe z działań lub zaniechań własnych oraz osób lub podmiotów, przy pomocy których wykonuje czynności wynikające z Umowy, albo którym wykonywanie tych czynności powierza.
2. Wykonawca zobowiązany jest także zwrócić Zamawiającemu kwoty stanowiące równowartość wszelkiego rodzaju kar pieniężnych, grzywien, odsetek, odszkodowań i innych należności lub opłat należnych w postępowaniu administracyjnym, karnym, cywilnym lub innym nałożonych na Zamawiającego, a powstałych na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania przez Wykonawcę jego zobowiązań wynikających z Umowy.
3. Wykonawca oświadcza, że wszelkie szkody wyrządzone w związku z realizacją Umowy osobom trzecim oraz Zamawiającemu, wynikające z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, obciążają Wykonawcę, który zobowiązuje się do niezwłocznego naprawienia wyrządzonych szkód.
4. W razie zaistnienia w związku z realizacją Umowy nieszczęśliwego wypadku, w Nieruchomości objętej Umową, z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu Umowy, Wykonawca zobowiązany jest udzielić Zamawiającemu wszelkich informacji w celu ustalenia przyczyn i okoliczności powstania wypadku.
5. Wykonawca zobowiązany jest wykonywać Umowę z zachowaniem należytej staranności, zasad bezpieczeństwa bhp i p.poż, dobrej jakości, właściwej organizacji pracy, zasad wiedzy technicznej, obowiązujących norm oraz przepisów prawa, w szczególności Prawa budowlanego, na warunkach ustalonych niniejszą Umową.
6. Wykonawca oświadcza, że wszystkie czynności związane z realizacją Umowy, wykonywane będą przez osoby posiadające odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje.
7. Odpowiedzialność za bezpieczeństwo osób skierowanych przez Wykonawcę do realizacji czynności wynikających z Umowy oraz skutki mogące wyniknąć z nieszczęśliwych wypadków przy ich realizacji, spoczywa na Wykonawcy.
8. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy na zasadach przewidzianych w niniejszej umowie i Kodeksie cywilnym.

Świadczenie usług Pogotowia Technicznego dla nieruchomości będących we władaniu Zarządu Komunalnych Zasobów Lokalowych sp. z o.o. w podziale na V części

§ 7

[Obowiązki Zamawiającego]

Do obowiązków Zamawiającego należy w szczególności:

1. Udzielanie wszelkich informacji, niezbędnych do prawidłowego wykonywania Umowy.
2. Odbiór prawidłowo zrealizowanych czynności objętych Umową.

§ 8

[Zmiany Umowy]

1. Wszelkie zmiany umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem ich nieważności. Zmiana Umowy na wniosek Wykonawcy wymaga podania okoliczności uprawniających do dokonania tej zmiany.
2. Zamawiający dopuszcza zmianę postanowień zawartej Umowy w następujących przypadkach i na określonych warunkach:
 - 1) gdy zachodzą okoliczności określone w art. 455 ust. 1 pkt 2-4 oraz ust. 2 PZP,
 - 2) dopuszczalna jest zmiana terminu wykonania przedmiotu Umowy w przypadku wystąpienia siły wyższej lub innych okoliczności, nieleżących po stronie Wykonawcy, uniemożliwiających wykonanie przedmiotu Umowy w ustalonym terminie. Wówczas termin realizacji przedmiotu Umowy, na wniosek Wykonawcy, może ulec wydłużeniu o czas występowania tych okoliczności oraz o czas niezbędny do usunięcia konsekwencji działania powyższych okoliczności.
3. W przypadku wystąpienia okoliczności skutkujących koniecznością zmiany Umowy z przyczyn, o których mowa w ust. 2, Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania o tym fakcie Zamawiającego. Jeżeli Zamawiający uzna, że zaistniałe okoliczności nie stanowią podstawy do zmiany Umowy, Wykonawca zobowiązany jest do realizacji przedmiotu Umowy na warunkach zawartych w Umowie.
4. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmniejszenia zakresu przedmiotu zamówienia w przypadku zbycia Nieruchomości, przekazania Nieruchomości innym jednostkom; w przypadku konieczności zawarcia umów z podmiotami trzecimi w wyniku nie wywiązania się Wykonawcy z przedmiotu zamówienia.

§ 9

[Wymóg zatrudnienia na umowę o pracę]

1. Na podstawie art. 95 ust. 1 i ust. 2 pkt. 1 PZP Zamawiający wymaga zatrudnienia przez Wykonawcę lub Podwykonawcę na podstawie stosunku pracy, wszystkich osób wykonujących prace elektryczne, sanitarne, murarsko-tynkarsko-kamieniarskie, ślusarskie, stolarskie, szklarskie, malarskie i dekarские, chyba że zakres tych usług będzie realizowany przez osobę fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą jako Wykonawca lub Podwykonawca.

Świadczenie usług Pogotowia Technicznego dla nieruchomości będących we władaniu Zarządu Komunalnych Zasobów Lokalowych sp. z o.o. w podziale na V części

2. Wykonawca lub Podwykonawca zatrudni osoby wymienione w ust. 1 na okres realizacji przedmiotu Umowy. W przypadku rozwiązania stosunku pracy z którymkolwiek pracownikiem przed zakończeniem Umowy, Wykonawca zobowiązuje się zatrudnić kolejną osobę również na podstawie umowy o pracę.
3. W trakcie realizacji przedmiotu Umowy Zamawiający uprawniony jest do wykonywania czynności kontrolnych wobec Wykonawcy odnośnie spełniania przez Wykonawcę lub Podwykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób wymienionych w ust. 1. Zamawiający uprawniony jest w szczególności do:
 - 1) żądania oświadczeń i dokumentów w zakresie potwierdzenia spełniania ww. wymogów i dokonywania ich oceny,
 - 2) żądania wyjaśnień w przypadku wątpliwości w zakresie potwierdzenia spełniania ww. wymogów,
 - 3) przeprowadzania kontroli w miejscu wykonywania przedmiotu Umowy.
4. W trakcie realizacji Umowy, na każde wezwanie Zamawiającego, w wyznaczonym w tym wezwaniu terminie, nie krótszym niż 7 dni, Wykonawca przedłoży Zamawiającemu wskazane poniżej dowody, w celu potwierdzenia spełnienia wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę przez Wykonawcę lub Podwykonawcę osób wykonujących wskazane powyżej czynności w trakcie realizacji przedmiotu Umowy:
 - 1) oświadczenie pracownika/pracowników wykonującego/cych czynności, których dotyczy wezwanie Zamawiającego potwierdzające zatrudnienie ich/jego przy wykonywaniu tych czynności na podstawie umowy o pracę, ze wskazaniem w szczególności rodzaju umowy o pracę oraz datę jej zawarcia, wymiaru etatu i zakresu obowiązków,
 - 2) oświadczenie Wykonawcy lub Podwykonawcy o zatrudnieniu na podstawie umowy o pracę osób wykonujących czynności, których dotyczy wezwanie Zamawiającego. Oświadczenie to powinno zawierać w szczególności: dokładne określenie podmiotu składającego oświadczenie, datę złożenia oświadczenia, wskazanie, że objęte wezwaniem czynności wykonują osoby zatrudnione na podstawie umowy o pracę wraz ze wskazaniem liczby tych osób, imion i nazwisk tych osób, rodzaju umowy o pracę i wymiaru etatu oraz podpis osoby uprawnionej do złożenia oświadczenia w imieniu Wykonawcy lub Podwykonawcy;
 - 3) poświadczoną za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Wykonawcę Umowy lub Podwykonawcę kopię umowy/umów o pracę osób wykonujących w trakcie realizacji Umowy czynności, których dotyczy ww. oświadczenie Wykonawcy lub Podwykonawcy (wraz z dokumentem regulującym zakres obowiązków, jeżeli został

Świadczenie usług Pogotowia Technicznego dla nieruchomości będących we władaniu Zarządu Komunalnych Zasobów Lokalowych sp. z o.o. w podziale na V części

sporządzony).

Kopia

umowy/umów powinna zostać zanonimizowana w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych. Imię i nazwisko pracownika nie podlega anonimizacji. Informacje takie jak: data zawarcia umowy, rodzaj umowy o pracę i wymiar etatu powinny być możliwe do zidentyfikowania;

- 4) zaświadczenie właściwego oddziału ZUS, potwierdzające opłacanie przez Wykonawcę lub Podwykonawcę składek na ubezpieczenia społeczne i zdrowotne z tytułu zatrudnienia na podstawie umów o pracę za ostatni okres rozliczeniowy;
 - 5) poświadczoną za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Wykonawcę lub Podwykonawcę kopię dowodu potwierdzającego zgłoszenie pracownika przez pracodawcę do ubezpieczeń, zanonimizowaną w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych. Imię i nazwisko pracownika nie podlega anonimizacji.
6. Z tytułu niespełnienia przez Wykonawcę lub Podwykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób wymienionych w ust. 1 Zamawiający przewiduje sankcję w postaci obowiązku zapłaty przez Wykonawcę kary umownej w wysokości określonej § 15 ust. 2 pkt. 4 Umowy.
7. Niezłożenie przez Wykonawcę w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie żądanych przez Zamawiającego dowodów w celu potwierdzenia spełnienia przez Wykonawcę lub Podwykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób wymienionych w ust. 1 traktowane będzie jako niespełnienie przez Wykonawcę lub Podwykonawcę ww. wymogu.
8. W przypadku uzasadnionych wątpliwości co do przestrzegania prawa pracy przez Wykonawcę lub Podwykonawcę, Zamawiający może zwrócić się o przeprowadzenie kontroli przez Państwową Inspekcję Pracy.

§ 10

[Podwykonawstwo]

1. **Zgodnie z oświadczeniem złożonym w ofercie Wykonawca może zlecić Podwykonawcom następujące elementy przedmiotu umowy:**
.....
2. Zgodnie z oświadczeniem złożonym w ofercie Wykonawca zleci część zakresu przedmiotu umowy wskazaną powyżej następującym Podwykonawcom:
.....
3. Wykonawca nie może bez zgody Zamawiającego wyrażonej na piśmie zlecić wykonania Umowy innemu podmiotowi.

Świadczenie usług Pogotowia Technicznego dla nieruchomości będących we władaniu Zarządu Komunalnych Zasobów Lokalowych sp. z o.o. w podziale na V części

4. Wykonawca ponosi wobec Zamawiającego pełną odpowiedzialność za wszelkie czynności, których wykonanie powierzył Podwykonawcom. Wykonawca odpowiada za działania, zachowania, uchybienia i zaniechania Podwykonawców jak za własne. Wykonanie usług w podwykonawstwie nie zwalnia Wykonawcy od odpowiedzialności i zobowiązań wynikających z warunków umowy.
5. W przypadku zlecenia wykonania części przedmiotu Umowy w trakcie trwania Umowy, Wykonawca zobowiązuje się do przesyłania Zamawiającemu informacji zawierających dane identyfikujące Podwykonawców (w tym nazwa, dane kontaktowe, przedstawiciele Podwykonawców) wraz z podaniem zakresu przedmiotu Umowy, który został powierzony, w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy o podwykonawstwo.
6. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za dokonanie w terminie wszelkich rozliczeń finansowych z Podwykonawcami.
7. Zamawiający zastrzega, iż umowa o podwykonawstwo nie może zawierać postanowień kształtujących prawa i obowiązki Podwykonawcy (lub Dalszego Podwykonawcy) w zakresie kar umownych oraz postanowień dotyczących warunków wypłaty wynagrodzenia, w sposób dla niego mniej korzystny niż prawa i obowiązki Wykonawcy, ukształtowane postanowieniami Umowy.
8. Jakakolwiek przerwa w realizacji przedmiotu Umowy wynikająca z braku Podwykonawcy będzie traktowana jako przerwa wynikła z przyczyn zależnych od Wykonawcy.

§ 11

[Zasady realizacji przedmiotu umowy]

1. Kosztorysy powykonawcze wraz z kartą pracy przekazywane będą nie później niż 7 dni od dnia usunięcia bądź zabezpieczenia awarii, katastrofy lub dewastacji do POK-u..
2. Wykonawca zobowiązany jest do stosowania podczas realizacji Umowy, wyłącznie wyrobów, materiałów oraz urządzeń posiadających aktualne dokumenty zezwalające na używanie ich oraz na stosowanie w budownictwie, zgodnie z przepisami obowiązującymi w tym zakresie. Na każde żądanie POK Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć wymagane atesty i aprobaty techniczne na wbudowane materiały i urządzenia.
3. Na żądanie POK Wykonawca zobowiązany jest do dołączenia wraz z kosztorysem kopii faktur zakupu wbudowanych/użytych materiałów oraz specyfikacji technicznej dla tych materiałów.
4. Wykonawca zobowiązany jest do gromadzenia i usuwania odpadów powstałych w związku realizacją Umowy, stosownie do obowiązujących w tym zakresie przepisów we własnym zakresie i na własny koszt.
5. Na Wykonawcy spoczywa wyłączna odpowiedzialność za jakość wykonywanych w ramach Umowy czynności oraz zakupionych i zastosowanych materiałów, a także używanych urządzeń.
6. Do obowiązków Wykonawcy należy także:

Świadczenie usług Pogotowia Technicznego dla nieruchomości będących we władaniu Zarządu Komunalnych Zasobów Lokalowych sp. z o.o. w podziale na V części

- 1) przestrzeganie obowiązujących regulaminów porządku domowego,
 - 2) minimalizowanie uciążliwego wpływu prowadzonych prac na otaczające środowisko i użytkowników poszczególnych lokali oraz okolicznych obiektów,
 - 3) uczestniczenie w przeprowadzanych przez Zamawiającego kontrolach realizacji niniejszej Umowy,
 - 4) w przypadku zaistnienia konieczności wyłączenia zasilania budynku w energię elektryczną, dostawy wody, ciepła, gazu itp. w związku z wykonywaniem czynności niezbędnych do realizacji prac wynikających z zakresu niniejszej Umowy, Wykonawca zobowiązany jest zawiadomić o powyższym fakcie upoważnionego pracownika Zamawiającego, o którym mowa w §12 ust. 2 Umowy oraz przygotować i wywiesić informację na tablicach ogłoszeń. Informacja powinna zawierać przewidywany termin zakończenia prac i wznowienia dostawy mediów,
 - 5) uporządkowanie miejsca pracy po wykonanych czynnościach,
 - 6) naprawa na własny koszt i doprowadzenie do stanu poprzedniego, wszelkich uszkodzeń lub zniszczeń spowodowanych na skutek działania Wykonawcy, w budynkach i na terenach,
 - 7) wyposażenie pracowników realizujących czynności objęte Umową w schludny ubiór roboczy oraz egzekwowanie umieszczania przez nich w widocznym miejscu na ubraniu roboczym identyfikatorów, zawierających co najmniej następujące dane: imię, nazwisko i nazwa firmy,
 - 8) na każde żądanie POK przerwanie wykonywanych czynności objętych Umową wraz z zabezpieczeniem miejsca wykonanych prac przed dostępem osób trzecich oraz przed ich zniszczeniem,
 - 9) niezwłoczne powiadamianie POK o zauważonych i ujawnionych na terenie Nieruchomości zagrożeniach dla życia i zdrowia.
7. Wykonywane w ramach Umowy czynności Wykonawca zobowiązany jest rozliczać, dokumentować i przekazywać Zamawiającemu w formie pisemnej, w szczególności protokołów, (np. związanych z wymianą przewodów instalacji elektrycznej, opinii kominiarskich w przypadku prac związanych z przewodami wentylacyjnymi i spalinowymi lub oświadczenie osoby posiadającej stosowne uprawnienia, próby szczelności instalacji gazowej w przypadku napraw instalacji gazowej).
8. Zamawiający w terminach uzgodnionych z Wykonawcą, zastrzega sobie prawo przeprowadzania w obecności przedstawiciela Wykonawcy doraźnych kontroli, mających na celu ocenę jakości realizacji przedmiotu Umowy. O terminie kontroli Wykonawca zostanie powiadomiony telefonicznie pod numerem telefonu do kontaktów, o którym mowa w § 12 lub e-mailem na adres wskazany w § 12 Umowy. W przypadku niestawienia się przedstawiciela Wykonawcy w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie Zamawiający ma prawo przeprowadzić kontrolę pod nieobecność Wykonawcy.

Świadczenie usług Pogotowia Technicznego dla nieruchomości będących we władaniu Zarządu Komunalnych Zasobów Lokalowych sp. z o.o. w podziale na V części

9. Z przeprowadzonych kontroli, o których mowa w ust. 8, sporządzany będzie protokół zwany „protokołem z kontroli doraźnej”.
10. W przypadku zastrzeżeń przedstawiciela Zamawiającego, w zakresie jakości, sposobu, terminowości realizowania bądź nie realizowania czynności objętych Umową, protokół zostanie przekazany w formie pisemnej lub elektronicznej (skan) do wiadomości Wykonawcy, wraz z wyznaczeniem każdorazowo terminu usunięcia opisanych i wykazanych nieprawidłowości.
11. Usunięcie nieprawidłowości przez Wykonawcę w terminie określonym w „protokole z kontroli doraźnej”, zostanie pisemnie potwierdzone przez przedstawiciela POK i będzie podstawą do przedłożenia faktury przez Wykonawcę Zamawiającemu.
12. W przypadku nieusunięcia przez Wykonawcę, nieprawidłowości w wyznaczonym terminie, Zamawiający ma prawo powierzyć ich usunięcie osobie trzeciej, obciążając kosztami ich usunięcia Wykonawcę, na co Wykonawca niniejszym wyraża zgodę.
13. Zlecenie przez Zamawiającego usunięcia nieprawidłowości przez osoby trzecie nie zwalnia Wykonawcy od obowiązku uiszczenia kar umownych i zaspokojenia ewentualnych dalszych roszczeń odszkodowawczych Zamawiającego.
14. Wykonawca zobowiązuje się do podejmowania i rejestrowania awarii, katastrofy lub dewastacji przy użyciu sprzętu teleinformatycznego Wykonawcy. Wykonawca zobowiązuje się do poinformowania Zamawiającego w okresie 30 minut od powzięcia informacji o awarii, katastrofy lub dewastacji zagrażającej życiu i zdrowiu. Powiadomienie następuje w formie zgłoszenia telefonicznego do przynajmniej jednej z osób wskazanych w § 12 ust. 2 Umowy.

§ 12

[Przedstawiciele Stron]

1. Osobami wskazanymi do kontaktu ze strony Wykonawcy są: _____, służbowy telefon nr _____, e mail : _____, e mail służący do przesyłania zleceń: _____.
2. Osobami wskazanymi do kontaktu ze strony Zamawiającego są:

Osoba do kontaktu	Kierownik POK nr
Numer telefonu
e-mail
Osoba do kontaktu	Zastępca Kierownika POK nr
Numer telefonu
e-mail

3. Zmiana osób wyznaczonych do kontaktu, o których mowa w niniejszym paragrafie nie stanowi zmiany niniejszej Umowy.

Świadczenie usług Pogotowia Technicznego dla nieruchomości będących we władaniu Zarządu Komunalnych Zasobów Lokalowych sp. z o.o. w podziale na V części

4. Wykonawca zobowiązany jest informować Zamawiającego o każdej zmianie osób wskazanych do kontaktu, zmianie służbowych numerów telefonicznych oraz adresu e-mail, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 24 godzin.
5. W przypadku niezrealizowania obowiązku, o którym mowa w ust. 4 niniejszego paragrafu zlecenie wysłane na dotychczasowy adres e-mail uznawane będzie za skutecznie przekazane, a Wykonawca ponosi wszelkie tego skutki.

§ 13

[Wynagrodzenie i jego płatność]

1. Za wykonanie usług będących przedmiotem Umowy Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie obejmujące sumę wartości usług wykonywanych z uwzględnieniem stawki godzinowej wykonania usługi wynoszącej _____ zł netto, tj. _____ zł brutto ze stawką 8% podatku od towarów i usług _____ zł netto, tj. _____ zł brutto ze stawką 23% podatku od towarów oraz pozostałych kosztów związanych z realizacją usługi objętej przedmiotem Umowy. Stawki godzinowe obowiązują bez względu na liczbę osób realizujących przedmiot Umowy.
2. Łączne wynagrodzenie umowne Wykonawcy za cały okres obowiązywania Umowy, zgodnie z ofertą Wykonawcy nie może przekroczyć kwoty _____ zł netto (słownie: _____ zł 00/100), tj. _____ zł brutto (słownie: _____ zł 00/100) i obejmuje sumę iloczynów łącznej ilości godzin wykonania usługi (tj.....h) i jej stawki w wysokości _____ zł netto, ze stawką 8% VAT, tj. _____ zł brutto i łącznej ilości godzin wykonania usługi (tj..... h) i jej stawki w wysokości _____ zł netto, ze stawką 23% VAT, tj. _____ zł brutto oraz pozostałych kosztów związanych z realizacją usługi objętej przedmiotem zamówienia w wysokości..... zł netto (słownie:..... zł 00/100) tj.zł brutto (słownie:zł 00/100).
3. Wykonawca po rozliczeniu zgłoszenia/zlecenia wystawi fakturę obejmującą liczbę faktycznie wykonanych godzin usługi oraz pozostałych kosztów związanych z realizacją Umowy. Na wystawionej fakturze Wykonawca wyszczególni pozycje dotyczące liczby wykonanych godzin usługi i pozostałych kosztów. Fakturę należy wystawić na Zamawiającego i dostarczyć do siedziby POK nr ... (adres).
4. Za czas pracy niezbędny na dojazd Wykonawca doliczy do każdego zgłoszenia 0,5 roboczogodziny/1 zgłoszenie.
5. W przypadku nieokreślenia przez zgłaszającego miejsca awarii oraz w przypadku gdy pozycja kosztorysowa nie obejmuje czasu pracy niezbędnego na czynności związane ze zlokalizowaniem miejsca awarii, Wykonawca doliczać będzie 0,5 roboczogodziny/1 zgłoszenie, pozycję: lokalizację miejsca awarii.

Świadczenie usług Pogotowia Technicznego dla nieruchomości będących we władaniu Zarządu Komunalnych Zasobów Lokalowych sp. z o.o. w podziale na V części

6. Rozliczenie usługi nastąpi na podstawie kosztorysów powykonawczych. Kosztorysy powykonawcze będą sporządzane w oparciu o jednostkowe nakłady rzeczowe określone w katalogach nakładów rzeczowych (KNR) wydane przez Ministra Gospodarki Przestrzennej i Budownictwa bądź katalogu rzeczowym uproszczonym stanowiącym Załącznik nr 4 do Umowy. Jeżeli w ww. katalogach brak jest nakładów dla danej pracy dopuszcza się stosowanie KNR wydanych przez WACE-TOB. Jeżeli również w tym wydawnictwie brak jest nakładów rzeczowych wykonywanych prac dopuszcza się stosowanie wycen indywidualnych, każdorazowo zaakceptowanych przez pracownika obsługi technicznej lub inspektora nadzoru i zatwierdzonych przez Kierownika POK.
7. W przypadku gdy zlecona usługa nie występuje w KNR Wykonawca dokona wyceny indywidualnej i uzgodni z Zamawiającym jej wartość przed przystąpieniem do wykonania.
8. Do rozliczeń usług stosowana będzie stawka podatku VAT, wynikająca z obowiązujących na dzień wystawienia faktury przepisów prawa podatkowego.
9. Kosztorysy powykonawcze będą wykonywane w oparciu o ceny i wskaźniki narzutów:
 - 1) stawka robocizny kosztorysowej wg podanej w ofercie _____tj. stawki godzinowej brutto (z uwzględnieniem stawki 8% VAT) pomniejszonej o koszty pośrednie, zysk i wartość podatku VAT,
 - 2) stawka robocizny kosztorysowej wg podanej w ofercie _____tj. stawki godzinowej brutto (z uwzględnieniem stawki 23% VAT) pomniejszonej o koszty pośrednie, zysk i wartość podatku VAT,
 - 3) ceny materiałów i wyrobów budowlanych (M) będą rozliczane według średnich cen wraz z kosztami zakupu, zamieszczonych w kwartalnych zeszytach zawierających informacje o cenach „SEKOCENBUD” wydawanych przez Ośrodek Wdrożeń Ekonomiczno-Organizacyjnych Budownictwa „Promocja” Sp. z o.o. w Warszawie, w kwartale poprzedzającym wykonanie robót pomniejszonych o% upustu zgodnie z ofertą Wykonawcy,
 - 4) ceny materiałów i wyrobów budowlanych (M), które nie są zamieszczone w zeszytach zawierających informacje o cenach „SEKOCENBUD” wydawanych przez Ośrodek Wdrożeń Ekonomiczno-Organizacyjnych Budownictwa „Promocja” Sp. z o.o. w Warszawie, będą rozliczane na podstawie faktur za ich zakup, bez doliczania kosztów zakupu,
 - 5) praca sprzętu (S) będzie rozliczana zgodnie z informacjami zamieszczonymi w zeszytach zawierających informacje o cenach „SEKOCENBUD” wydawanych przez Ośrodek Wdrożeń Ekonomiczno-Organizacyjnych Budownictwa „Promocja” Sp. z o.o. w Warszawie (w przypadku posiadania przez Wykonawcę własnego sprzętu) lub fakturą VAT wystawioną za najem sprzętu, o ile ceny te nie będą wyższe od średnich cen najmu w kwartale poprzedza-

Świadczenie usług Pogotowia Technicznego dla nieruchomości będących we władaniu Zarządu Komunalnych Zasobów Lokalowych sp. z o.o. w podziale na V części

- jącym wykonanie robót, zamieszczonych w zeszytach zawierających informacje o cenach „SEKOCENBUD” wydawanych przez Ośrodek Wdrożeń Ekonomiczno-Organizacyjnych Budownictwa „Promocja” Sp. z o.o. w Warszawie,
- 6) w przypadku, gdy proponowana cena najmu sprzętu będzie przewyższać średnie ceny zamieszczone w zeszytach zawierających informacje o cenach „SEKOCENBUD” wydawanych przez Ośrodek Wdrożeń Ekonomiczno-Organizacyjnych Budownictwa „Promocja” Sp. z o.o. w Warszawie Wykonawca musi uzyskać wcześniej pisemną lub przekazaną w formie elektronicznej, zgodę Zamawiającego,
 - 7) **wskaźnik kosztów zakupu (Kz)** od wartości materiałów (M) **0%** (słownie zero %),
 - 8) **wskaźnik narzutu kosztów pośrednich (Kp)** - procent od wartości robocizny (R) i pracy sprzętu (S) **65%** (słownie sześćdziesiąt pięć %),
 - 9) **wskaźnik narzutu zysku (Z)** - procent od wartości robocizny (R), pracy sprzętu (S) i kosztów pośrednich (Kp) **12%** (słownie dwanaście %),
10. Nie dopuszcza się przyjmowania bez uzgodnienia z Zamawiającym rozliczeń w kosztorysach powykonawczych pozycji cennikowych opisanych jako kalkulacja zakładowa czy użycia zwrotu „przyjęto przez analogię”.
 11. Wskaźniki narzutów, określone w ust. 7 będą obowiązywać przez cały okres wykonywania przedmiotu Umowy i nie mogą być zmienione.
 12. W przypadku gdy łączne wynagrodzenie Wykonawcy za realizację wszystkich usług objętych przedmiotem Umowy osiągnie wartość wynagrodzenia określonego w ust. 2, Umowa wygasa. Jednocześnie Wykonawcy nie przysługują żadne roszczenia (w szczególności o wypłatę pozostałej części wynagrodzenia umownego) w przypadku, gdy suma wartości usług zrealizowanych w okresie obowiązywania Umowy nie wyczerpie kwoty maksymalnego wynagrodzenia umownego, określonego w ust. 2.
 13. Wszelkie prace, bądź czynności wykraczające poza przedmiot Umowy, które wykonane zostaną przez Wykonawcę bez uprzedniego uzgodnienia z Zamawiającym, traktowane będą jako odstępstwo od Umowy, za które Wykonawcy nie będzie przysługiwać wynagrodzenie.
 14. Warunkiem wystawienia faktury przez Wykonawcę jest uprzednio dokonane rozliczenie usług będących przedmiotem Umowy z przedstawicielem Zamawiającego oraz akceptacja przez przedstawiciela Zamawiającego niżej wymienionych dokumentów, tj.:
 - a) kosztorysu powykonawczego szczegółowego lub zamiennego uproszczonego wraz z zestawieniem RMS (robocizna i materiały),
 - b) zestawienia zużytych materiałów, zgodnie z faktycznie poniesionymi kosztami, pomniejszych o% upustu (zgodnie z ofertą Wykonawcy), z wyjątkiem materiałów nie ujętych w zeszytach zawierających informacje o cenach „SEKOCENBUD”,

Świadczenie usług Pogotowia Technicznego dla nieruchomości będących we władaniu Zarządu Komunalnych Zasobów Lokalowych sp. z o.o. w podziale na V części

- c) protokołów z kontroli doraźnej, jeżeli zostały sporządzone.
15. Wynagrodzenie Wykonawcy obejmować będzie wynagrodzenie za prawidłowo wykonane usługi i płatne będzie w terminie 30 dni od daty przekazania prawidłowo wystawionej faktury wraz z załącznikami, o których mowa w ust. 14 niniejszego paragrafu, przelewem na wskazany na fakturze rachunek bankowy Wykonawcy. Za usługi wykonane nieprawidłowo wynagrodzenie nie przysługuje. Zamawiający wymaga by Wykonawca wystawiał fakturę nie później niż 30 dni od protokolarnego odbioru usług.
 16. Wynagrodzenie będzie płatne przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy w terminie 30 dni od daty przedłożenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury.
 17. Faktury należy wystawić na Zamawiającego tj. Zarząd Komunalnych Zasobów Lokalowych sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Matejki 57 w Poznaniu i doręczyć do siedziby Zamawiającego **ul. Matejki 57, 60-770 Poznań oraz na mail: faktury@zkzl.poznan.pl, wraz z kompletem niezbędnych dokumentów.**
 18. Dniem zapłaty będzie dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
 19. Prawidłowo wystawiona faktura powinna zawierać elementy wymienione w art. 106e ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 931 z późn. zm.) w szczególności – w przypadkach wymaganych – wyrazy „mechanizm podzielonej płatności”.
 20. Wynagrodzenie płatne będzie na rachunek bankowy Wykonawcy na fakturze, który znajduje się w Wykazie podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT, niezarejestrowanych oraz wykreślonych i przywróconych do rejestru VAT, tzw. „Biała Lista”, zwany dalej „Wykazem”.
 21. Jeżeli rachunek bankowy podany przez Wykonawcę nie będzie znajdował się w Wykazie, Zamawiający ma prawo wstrzymania się z zapłatą wynagrodzenia do czasu pojawienia się tego rachunku w Wykazie, o czym Wykonawca ma obowiązek niezwłocznie zawiadomić Zamawiającego.
 22. W przypadku określonym w ustępie poprzednim Wykonawca może dochodzić od Zamawiającego odsetek z tytułu opóźnienia płatności najwcześniej w terminie 7 dni od daty zawiadomienia, o którym mowa w tym ustępie.
 23. W przypadku wystawienia przez Wykonawcę ustrukturyzowanej faktury elektronicznej jej doręczenie Zamawiającemu odbywa się za pośrednictwem Platformy Elektronicznego Fakturowania, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 09.11.2018 r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym (Dz. U. z 2018 r. poz. 2191).
 24. Wynagrodzenie obejmuje wszystkie koszty związane z realizacją niniejszej Umowy.

§ 14

[Odstąpienie od Umowy]

Świadczenie usług Pogotowia Technicznego dla nieruchomości będących we władaniu Zarządu Komunalnych Zasobów Lokalowych sp. z o.o. w podziale na V części

1. Zamawiający uprawniony jest do odstąpienia od Umowy w następujących sytuacjach:
 - 1) powierzenia przez Wykonawcę osobom trzecim wykonywania zadań, które Wykonawca zobowiązany był wykonywać samodzielnie,
 - 2) gdy Wykonawcy lub osobom, za które ponosi on odpowiedzialność, przypisać można działania na szkodę Zamawiającego,
 - 3) Wykonawca zaprzestał świadczenia usług objętych Umową i pomimo wezwania nie przystąpił do realizacji Umowy, a przerwa trwa co najmniej 2 dni,
 - 4) Wykonawca dopuścił się dwukrotnego nieterminowego lub nienależytego wykonania usług Pogotowia Technicznego,
 - 5) gdy Wykonawca nie posiada aktualnego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, w kwocie wskazanej w § 5 ust. 3;
 - 6) Wykonawca, pomimo zobowiązania go do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli dotyczącej środków zastosowanych przez Wykonawcę przy przetwarzaniu i zabezpieczeniu powierzonych danych osobowych zgodnie z postanowieniami Umowy, nie usunie ich w wyznaczonym terminie;
 - 7) Wykonawca przetwarza dane osobowe w sposób niezgodny z Umową;
 - 8) Wykonawca powierzył przetwarzanie danych osobowych innemu podmiotowi bez zgody Zamawiającego;
 - 9) gdy Wykonawca lub Podwykonawca nie spełni wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób, o których mowa w §9 ust. 1.
2. Strony zgodnie postanawiają, że odstąpienie od Umowy może nastąpić także w przypadkach określonych Kodeksie cywilnym oraz w art. 456 PZP.
3. Odstąpienia od Umowy wymaga pod rygorem nieważności zachowania formy pisemnej z podaniem uzasadnienia i musi zostać złożone w terminie 30 dni od dnia wystąpienia okoliczności uzasadniających odstąpienie od Umowy.
4. W przypadku zaistnienia sytuacji powyżej opisanej, Zamawiający dokona odbioru dotychczas zrealizowanych czynności oraz zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie za czynności wykonane prawidłowo do dnia odstąpienia od Umowy.
5. W przypadku odstąpienia od umowy Wykonawca ma obowiązek sporządzić przy udziale Zamawiającego protokół z czynności będących w trakcie realizacji, według stanu na dzień rozwiązania umowy. W przypadku braku współpracy ze strony Wykonawcy, Zamawiający komisyjnie, w formie protokołu, dokona inwentaryzacji tych czynności.

Świadczenie usług Pogotowia Technicznego dla nieruchomości będących we władaniu Zarządu Komunalnych Zasobów Lokalowych sp. z o.o. w podziale na V części

§ 15

[Kary umowne]

1. Strony ustalają, iż w przypadku niewykonania, nieterminowego wykonania, bądź nienależytego wykonania umowy Wykonawca zostanie obciążony karami umownymi.
2. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne:
 - 1) za odstąpienie lub rozwiązanie Umowy przez którąkolwiek ze stron z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, w wysokości 10% łącznego wynagrodzenia umownego brutto, o którym mowa § 13 ust. 2 Umowy, niezależnie od ewentualnych innych kar umownych naliczonych na podstawie pozostałych punktów, w niniejszym ustępie;
 - 2) za przekroczenie terminu wskazanego w § 3 ust. 1 umowy w wysokości 1.000,00 zł (słownie: tysiąc złotych 00/100) za każdy stwierdzony przypadek
 - 3) za niedysponowanie osobami, o których mowa w § 5 ust. 1 umowy w wysokości 1.000 zł (słownie: jeden tysiąc złotych) za każdy stwierdzony przypadek;
 - 4) za niespełnienie wymogu określonego w § 9 ust. 1 umowy w 1.000 zł (słownie: jeden tysiąc złotych) za każdy stwierdzony przypadek;
 - 5) za niewywiązanie się Wykonawcy z któregokolwiek z obowiązków określonych w § 11 ust. 1, 6, 7, 12, 14 Umowy - w wysokości 500,00 zł brutto (słownie: pięćset złotych 00/100), za każdy stwierdzony przypadek;
 - 6) za naruszenie zobowiązań związanych z ochroną danych osobowych powierzonych Wykonawcy w celu realizacji Umowy w wysokości 100.000,00 zł (słownie: sto tysięcy złotych 00/100) za każdy stwierdzony przypadek;
 - 7) gdy na Zamawiającego zostanie nałożona kara, grzywna bądź zostaną naliczone odsetki lub inne koszty uboczne będące następstwem działania lub zaniechania Wykonawcy, w wysokości odpowiadającej nałożonej na Zamawiającego kary, grzywny bądź odsetek wraz z kosztami ubocznymi;
 - 8) za nierzetelne prowadzenie elektronicznej rejestracji zgłoszeń awarii z wyłącznej winy po stronie Wykonawcy w wysokości 100,00 zł brutto (słownie: sto złotych 00/100) za każdy stwierdzony przypadek;
 - 9) za naruszenie przepisów wynikających z Prawa budowlanego lub przepisów wykonawczych w wysokości 1.000,00 zł brutto (słownie: jeden tysiąc złotych 00/100) za każdy stwierdzony przypadek.
3. Łączna maksymalna wysokość kar umownych naliczonych na podstawie niniejszej umowy nie może przekroczyć 30 % maksymalnego wynagrodzenia, o którym mowa w §13 ust. 2 niniejszej Umowy.

Świadczenie usług Pogotowia Technicznego dla nieruchomości będących we władaniu Zarządu Komunalnych Zasobów Lokalowych sp. z o.o. w podziale na V części

4. Strony zastrzegają sobie prawo dochodzenia odszkodowania, przewyższającego wysokość zastrzeżonych kar umownych na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym. Zapłata kary umownej nie wyklucza dochodzenia przez Zamawiającego wykonania zobowiązań zgodnie z postanowieniami Umowy.
5. Kary umowne stają się wymagalne z dniem wystąpienia zdarzenia aktualizującego obowiązek ich naliczenia, bez konieczności kierowania odrębnego wezwania do ich zapłaty. Zamawiający może potrącić należną mu karę z dowolną należnością przysługującą Wykonawcy względem Zamawiającego, w tym w szczególności z wynagrodzeniem umownym, na co Wykonawca wyraża nieodwołalną zgodę.

§16

[Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy]

1. Warunkiem zawarcia Umowy jest wniesienie przez Wykonawcę zabezpieczenia należytego wykonania Umowy w wysokości 2% ceny ofertowej brutto tj. kwotyzł (słowniezł).
2. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy zostanie wniesione w formie
3. Zabezpieczenie zostanie wniesione najpóźniej w dniu zawarcia Umowy, jednakże przed jej podpisaniem.
4. Zabezpieczenie służy pokryciu roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
5. Kwota zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, zostanie zwrócona w terminie 30 dni od dnia wykonania zamówienia i uznania przez zamawiającego za należyte wykonane.
6. W przypadku wniesienia zabezpieczenia w innej formie niż pieniężna, zabezpieczenie należytego wykonania Umowy musi obejmować cały okres Umowy.
7. W przypadku zmiany terminu wykonania przedmiotu Umowy i wygaśnięcia ważności zabezpieczenia należytego wykonania Umowy wniesionego w formie innej niż pieniężna, Wykonawca ma obowiązek przedstawić nowy dokument potwierdzający zabezpieczenie należytego wykonania Umowy.
8. W trakcie realizacji Umowy, Wykonawca może dokonać zmiany zabezpieczenia należytego wykonania Umowy na jedną lub kilka form, o których mowa w art. 450 ust. 1 Ustawy PZP. Zamiana formy zabezpieczenia jest dokonywana z zachowaniem ciągłości zabezpieczenia i bez zmniejszenia jego wysokości.

Świadczenie usług Pogotowia Technicznego dla nieruchomości będących we władaniu Zarządu Komunalnych Zasobów Lokalowych sp. z o.o. w podziale na V części

§ 17

[Powierzenie przetwarzania danych osobowych]

1. Zamawiający powierza Wykonawcy, w trybie art. 28 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (zwanego w dalszej części „RODO”) dane osobowe do przetwarzania, na zasadach oraz w celu określonym w §18 niniejszej Umowy.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu dane osobowe zgodnie z Umową, RODO oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.
3. Wykonawca oświadcza, że zgodnie z art. 28 ust. 1 RODO zapewnia wystarczające gwarancje wdrożenia środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie danych osobowych związanych z Umową spełniało wymogi RODO i chroniło prawa osób, których te dane dotyczą.
4. Wykonawca oświadcza, iż stosuje środki bezpieczeństwa spełniające wymogi RODO.

§ 18

[Zakres i cel przetwarzania danych osobowych]

1. Wykonawca będzie przetwarzał, powierzone na podstawie Umowy dane zwykle klientów administratora w postaci: imion i nazwisk, adresów zamieszkania, numerów telefonów oraz adresów poczty elektronicznej.
2. Powierzone przez Administratora danych i klientów Administratora dane osobowe będą przetwarzane przez Podmiot przetwarzający wyłącznie w celu realizacji Umowy.

§ 19

[Obowiązki wykonawcy jako podmiotu przetwarzającego]

1. Wykonawca zobowiązuje się, przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych, do ich zabezpieczenia poprzez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanemu z przetwarzaniem danych osobowych, o których mowa w art. 32 RODO.
2. Wykonawca zobowiązuje się dołożyć należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych.
3. Wykonawca zobowiązuje się do nadania upoważnień do przetwarzania danych osobowych wszystkim osobom, które będą przetwarzały powierzone dane w celu realizacji Umowy.

Świadczenie usług Pogotowia Technicznego dla nieruchomości będących we władaniu Zarządu Komunalnych Zasobów Lokalowych sp. z o.o. w podziale na V części

4. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się zapewnić zachowanie w tajemnicy, (o której mowa w art. 28 ust 3 pkt b RODO) przetwarzanych danych przez osoby, które upoważnia do przetwarzania danych osobowych w celu realizacji niniejszej Umowy, zarówno w trakcie trwania stosunku pracy, jak i po jego ustaniu.
5. Wykonawca po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem usuwa wszelkie dane osobowe oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie, chyba że prawo Unii Europejskiej lub prawo państwa członkowskiego nakazują przechowywanie danych osobowych.
6. W miarę możliwości Wykonawca pomaga Zamawiającemu w niezbędnym zakresie wywiązywać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą oraz wywiązywania się z obowiązków określonych w art. 32-36 RODO.
7. Po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych Wykonawca bez zbędnej zwłoki zgłasza je Zamawiającemu nie później niż w ciągu 24 godzin od stwierdzenia naruszenia.

§ 20

[Prawo kontroli]

1. Zamawiający zgodnie z art. 28 ust. 3 pkt h) RODO ma prawo kontroli, czy środki zastosowane przez Wykonawcę przy przetwarzaniu i zabezpieczeniu powierzonych danych osobowych spełniają postanowienia Umowy.
2. Zamawiający realizować będzie prawo kontroli w godzinach pracy Wykonawcy i z minimum 24-godzinnym jego uprzedzeniem.
3. Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli w terminie wskazanym przez Zamawiającego nie dłuższym niż 3 dni.
4. Wykonawca udostępnia Zamawiającemu wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 RODO

§ 21

[Dalsze powierzenie danych do przetwarzania]

1. Wykonawca może powierzyć dane osobowe objęte niniejszą umową do dalszego przetwarzania podwykonawcom jedynie w celu wykonania umowy po uzyskaniu uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.
2. Przekazanie powierzonych danych do państwa trzeciego może nastąpić jedynie na pisemne polecenie Zamawiającego chyba, że obowiązek taki nakłada na Wykonawcę prawo Unii Europejskiej lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Wykonawca. W takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Wykonawca informuje Zamawiającego danych o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.

Świadczenie usług Pogotowia Technicznego dla nieruchomości będących we władaniu Zarządu Komunalnych Zasobów Lokalowych sp. z o.o. w podziale na V części

3. Podwykonawca, o którym mowa w § 10 ust. 1 Umowy winien spełniać te same gwarancje i obowiązki jakie zostały nałożone na Wykonawcę w niniejszej umowie.
4. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność wobec Zamawiającego za niewywiązanie się ze spoczywających na podwykonawcy obowiązków ochrony danych.

§ 22

[Odpowiedzialność Wykonawcy jako podmiotu przetwarzającego]

1. Wykonawca jest odpowiedzialny za udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z treścią Umowy, a w szczególności za udostępnienie powierzonych do przetwarzania danych osobowych osobom nieupoważnionym.
2. Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Zamawiającego o jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym przetwarzania przez Wykonawcę danych osobowych określonych w Umowie, o jakiegokolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym przetwarzania tych danych, skierowanych do Wykonawcy, a także o wszelkich planowanych, o ile są wiadome, lub realizowanych kontrolach i inspekcjach dotyczących przetwarzania u Wykonawcy tych danych osobowych, w szczególności prowadzonych przez inspektorów upoważnionych przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Niniejszy ustęp dotyczy wyłącznie danych osobowych powierzonych przez Zamawiającego.

§ 23

[Klauzula informacyjna (dotyczy osób fizycznych)]

Zamawiający informuje, że:

1. **Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Zarząd Komunalnych Zasobów Lokalowych sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Matejki 57, 60-770 Poznań, dane kontaktowe 61 41 58 800 zwany dalej Administratorem; Administrator prowadzi operacje przetwarzania Pani/Pana danych osobowych,**
2. **Dane kontaktowe inspektora danych osobowych to: e-mail: iod@zkzl.poznan.pl,**
3. **W celu wykonania niniejszej Umowy Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępniane innym odbiorcom lub kategoriom odbiorców danych osobowych. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być tylko podmioty uprawnione do odbioru Pani/Pana danych osobowych w uzasadnionych przypadkach i na podstawie odpowiednich przepisów prawa, w tym:**
 - ⇒ organy władzy publicznej oraz podmioty wykonujące zadania publiczne lub działające na zlecenie organów władzy publicznej, w zakresie i w celach, które wynikają z przepisów powszechnie obowiązującego prawa,

Świadczenie usług Pogotowia Technicznego dla nieruchomości będących we władaniu Zarządu Komunalnych Zasobów Lokalowych sp. z o.o. w podziale na V części

⇒ inne podmioty, które na podstawie stosownych umów podpisanych z Zamawiającym przetwarzają Pani/Pana dane osobowe, dla których Administratorem jest Zamawiający.

4. Podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust 1 pkt. b Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r.

5. Posiada Pani/Pan prawo do:

- 1) Żądania od Administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych,**
- 2) Wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania,**
- 3) Przenoszenia danych,**
- 4) Wniesienia skargi do organu nadzorczego,**
- 5) Pani/Pana dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu,**
- 6) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do wykonania niniejszej Umowy oraz realizacji ewentualnych roszczeń Zamawiającego związanych z niniejszą Umową.**

§ 24

[Klauzula informacyjna – dedykowana osobom reprezentującym oraz pracownikom wskazanym w umowie]

1. Zgodnie z treścią Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej: Rozporządzenie lub RODO), Strony ustalają, iż w związku z zawarciem i realizacją niniejszej umowy będą wzajemnie przetwarzać dane osobowe osób uczestniczących w zawarciu i realizacji niniejszej umowy. Żadna ze Stron nie będzie wykorzystywać tych danych w celu innym niż zawarcie i realizacja niniejszej umowy.
2. Każda ze Stron oświadcza, że osoby wymienione w ust. 1, zapoznały się i dysponują informacjami dotyczącymi przetwarzania ich danych osobowych przez drugą Stronę na potrzeby realizacji niniejszej umowy, określonymi w ust. 3.
3. Zgodnie z treścią art. 13 i 14 RODO, Strony informują, iż:
 - 1) Strony Umowy są wzajemnie administratorem danych osobowych w odniesieniu do osoby/osób wskazanych w reprezentacji oraz osoby/osób podanych do kontaktu w ramach realizacji Umowy.
 - 2) Dane osobowe osób będących Stronami niniejszej umowy przetwarzane są na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO w celu zawarcia i realizacji niniejszej umowy, a w przypadku reprezentantów Stron niniejszej umowy i osób wyznaczonych do kontaktów roboczych oraz

Świadczenie usług Pogotowia Technicznego dla nieruchomości będących we władaniu Zarządu Komunalnych Zasobów Lokalowych sp. z o.o. w podziale na V części

odpowiedzialnych za koordynację i realizację niniejszej umowy na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, w celu związanym z zawarciem i realizacją niniejszej umowy, a także w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony przed ewentualnymi roszczeniami z tytułu realizacji niniejszej umowy. Powyższe dane osobowe przetwarzane będą również na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO (obowiązek wynikający z przepisów rachunkowo-podatkowych).

- 3) Źródłem pochodzenia danych osobowych są wzajemnie wobec siebie Strony niniejszej umowy. Kategorie odnośnych danych osobowych zawierają w sobie dane osobowe określone w niniejszej umowie lub inne dane kontaktowe niezbędne do realizacji niniejszej umowy.
- 4) Dane osobowe będą przetwarzane przez Strony przez okres realizacji niniejszej umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu przez okres wynikający z przepisów rachunkowo-podatkowych. Okresy te mogą zostać przedłużone w przypadku potrzeby ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami z tytułu realizacji niniejszej umowy.
- 5) Osoby wymienione w pkt. 2 posiadają prawo do dostępu do treści swoich danych osobowych; sprostowania swoich danych osobowych; usunięcia swoich danych osobowych; ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych; przenoszenia swoich danych osobowych; wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych osobowych; w sytuacjach ściśle określonych w przepisach RODO. Wskazane uprawnienia można zrealizować poprzez kontakt, o którym mowa w pkt. 7.
- 6) Niezależnie od powyższego osoby te mają również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uznają, iż przetwarzanie danych osobowych ich dotyczących narusza przepisy RODO.
- 7) Z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych lub osobą odpowiedzialną za ochronę danych osobowych można kontaktować się z:
 - z ramienia ZKZL sp. z o.o. mailowo, pod adresem iod@zkzl.poznan.pl
 - z ramienia Wykonawcy mailowo, pod adresem
- 8) Podanie danych osobowych jest warunkiem zawarcia i realizacji niniejszej Umowy, ich niepodanie może uniemożliwić jej zawarcie lub realizację.
- 9) Dane osobowe nie będą poddawane profilowaniu ani zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji.
- 10) Strony nie będą przekazywać danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej z zastrzeżeniem, że jeżeli przekazanie takie okaże się konieczne dla realizacji niniejszej umowy, może mieć miejsce wyłącznie po pisemnym powiadomieniu drugiej Strony oraz z zachowaniem odpowiednich zabezpieczeń wskazanych w art. 46 RODO.
- 11) Odbiorcami danych osobowych mogą być: organy administracji publicznej, jeżeli obowiązek udostępnienia danych wynika z obowiązujących przepisów prawa; podmioty świadczące usługi

Świadczenie usług Pogotowia Technicznego dla nieruchomości będących we władaniu Zarządu Komunalnych Zasobów Lokalowych sp. z o.o. w podziale na V części

prawne na rzecz Stron oraz inne podmioty świadczące usługi na zlecenie Stron w zakresie oraz celu zgodnym z niniejszą umową.

§ 25

[Postanowienia końcowe]

1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie, mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego.
2. Wszelkie spory wynikłe na tle realizacji postanowień Umowy rozstrzygane będą według prawa polskiego przez sąd powszechny w Poznaniu.
3. Cesja wiarytelności Wykonawca z tytułu niniejszej Umowy, dla swej ważności, wymaga uprzedniej, pisemnej zgody Zamawiającego.
4. Strony Umowy zobowiązują się do niezwłocznego powiadomienia o każdej zmianie adresu lub numeru telefonu.
5. W przypadku niezrealizowania zobowiązania wskazanego w ust. 4, adres wskazany na wstępie niniejszej Umowy, uważa się za obowiązujący dla doręczeń.
6. Termin na złożenie stronie oświadczenia woli uważa się za zachowany, jeśli oświadczenie zostanie wysłane listem poleconym za pośrednictwem operatora pocztowego Poczta Polska S.A. w ostatnim dniu terminu.
7. Strony wyłączają możliwość wypowiedzenia Umowy przez Wykonawcę, bez ważnego powodu w rozumieniu przepisu art. 746 § 3 kodeksu cywilnego, w związku z art. 750 kodeksu cywilnego. Strony dopuszczają możliwość wypowiedzenia umowy przez Wykonawcę z ważnych przyczyn, z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia.
8. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, jeden dla Wykonawcy i jeden dla Zamawiającego.

ZAMAWIAJĄCY:

WYKONAWCA

Załączniki do umowy:

- 1) Opis funkcjonowania pogotowia technicznego (Obsługa techniczna);
- 2) Wykaz budynków komunalnych;
- 3) Wykaz lokali mieszkalnych i użytkowych w budynkach Wspólnot Mieszkaniowych;
- 4) Katalog rzeczowy uproszczony;
- 5) Kopia polisy.

Świadczenie usług Pogotowia Technicznego dla nieruchomości będących we władaniu Zarządu Komunalnych Zasobów Lokalowych sp. z o.o. w podziale na V części

Załącznik nr 1 do Umowy

Opis funkcjonowania pogotowia technicznego

(Obsługa techniczna)

1. Zadaniem Pogotowia Technicznego jest szybkie reagowanie w sytuacjach nagłych, awariach, katastrofach i dewastacjach. Usuwanie awarii, katastrof i dewastacji obejmuje wszelkie działania mające na celu zapewnienie funkcjonowania instalacji oraz niedopuszczenie do pogłębiania się ewentualnych skutków powstałej awarii, katastrofy bądź dewastacji. Pogotowie Techniczne pracuje 24 godziny na dobę we wszystkie dni roku.
2. Czas dojazdu i podjęcia reakcji służb Pogotowia Technicznego na Nieruchomości nie przekroczy 120 minut od momentu zgłoszenia telefonicznego lub przekazanego drogą elektroniczną przez Zamawiającego lub użytkowników zasobu. Czas dojazdu może wydłużyć się jedynie w sytuacjach wyjątkowych, z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, w szczególności takich jak: gwałtowne zjawiska atmosferyczne, zamknięcia ulic.
3. Pracownicy Pogotowia Technicznego powinni posiadać wszelkie niezbędne dla prawidłowego wykonywania obowiązków uprawnienia oraz świadectwa kwalifikacyjne. Każdy z pracowników powinien być wyposażony w identyfikator osobisty.
4. Pogotowie Techniczne powinno dysponować sprzętem i materiałami niezbędnymi do realizacji zadań, środkami transportu, profesjonalną łącznością oraz kadra.
5. Zgłoszenia Zamawiającego i użytkowników Nieruchomości będą dokonywane poprzez platformę internetową, telefonicznie pod numery alarmowe dostępne całą dobę, adres e-mail Numery telefonów alarmowych udostępnione będą przez Zamawiającego.
6. Wykonawca zobowiązany jest do zawiadamiania użytkowników Nieruchomości o wyłączeniu urządzeń i instalacji.
7. Zamawiający zapewni Wykonawcy internetową platformę zgłoszeń umożliwiającą rejestrację zgłoszeń oraz dostępność podglądu i rejestracji zgłoszeń/zleceń w trybie on-line, 24h na dobę, bieżącą informację o statusie zgłoszenia/zlecenia, raportowanie zgłoszeń /zleceń, a Wykonawca zobowiązany będzie do jej prowadzenia i uzupełniania.
8. Zamawiający przekaze lub usunie uprawnienia do logowania i uzupełniania zgłoszeń/ zleceń w serwisie internetowym (platformie) dla osób wyznaczonych przez Wykonawcę na podstawie piśmennego zgłoszenia.
9. Serwis internetowy (platforma) zawierać będzie między innymi następujące pozycje:
 - numer zgłoszenia;

Świadczenie usług Pogotowia Technicznego dla nieruchomości będących we władaniu Zarządu Komunalnych Zasobów Lokalowych sp. z o.o. w podziale na V części

- data i godzina przyjęcia zgłoszenia w formie: RRRR.MM.DD GG:MM:SS;
- dane zgłaszającego: imię i nazwisko; tel. kontaktowy;
- dane wprowadzającego informacje do serwisu;
- obiekt (ulica, nr budynku / mieszkania lub nazwę lokalu);
- status pracy (oczekujący, przyjęty do realizacji, zrealizowany);
- wynik zgłoszenia (opis).

Do prowadzenia platformy internetowej niezbędne jest posiadanie przez Wykonawcę łącza internetowego. Platforma obsługiwana jest przez przeglądarkę internetową.

10. Wykonawca zobowiązany jest do obsługi każdego zgłoszenia/zlecenia przy użyciu platformy internetowej,
11. Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego zawiadomiania Zamawiającego o wyłączeniach urządzeń i instalacji związanych z realizowanym zgłoszeniem/zleceniem.
12. Przystąpienie do zabezpieczania awarii winno nastąpić niezwłocznie, nie później niż w ciągu 120 minut od zgłoszenia. Po każdorazowym przybyciu Pogotowia na miejsce awarii przedstawiciel Pogotowia Technicznego zobowiązany jest do sporządzania karty pracy z datą i godziną (w formacie DD.MM.RR GG.MM) i podpisem zgłaszającego lub użytkownika, a w przypadku braku możliwości uzyskania podpisu dokona odpowiedniej adnotacji na karcie wraz z opisem czynności (prac) wykonanych na miejscu awarii.
13. Usuwanie skutków awarii odbywa się w możliwie najkrótszym czasie. Po każdorazowym usunięciu skutków awarii Wykonawca zobowiązany jest do sporządzania protokołu odbioru wykonanych prac z podpisem Wykonawcy i Zamawiającego.
14. Pogotowie Techniczne działa w ścisłej współpracy z dostawcami mediów (gazu, energii elektrycznej, energii cieplnej, dostawcami usług wodociągowo-kanalizacyjnych i innymi), Pogotowiem Gazowym, Pogotowiem Ratunkowym, Strażą Pożarną, Strażą Miejską, Policją i innymi właściwymi służbami,