

PROCEDURA
dotycząca umowy serwisowej
urządzeń i instalacji wentylacyjnych, klimatyzacyjnych i spalinowych wraz z automatyką oraz
konserwacji kotłowni gazowych w obiektach Politechniki Lubelskiej

I. AWARIE

1. Zgłoszenia do firmy telefonicznie (całodobowo) na nr telefonu lub e-mail:@.....

Należy zapisywać termin, godzinę i formę (e-mail lub telefon) zgłoszenia w Księżce serwisowej znajdującej się na portierni każdego budynku. Z uwagi na kryterium zawarte w postępowaniu przetargowym dotyczącym czasu reakcji serwisowej, z którego będziemy rozliczać firmę

Przyjazd serwisanta po zgłoszeniu awarii / usterki (telefonicznie i za pośrednictwem poczty elektronicznej) ma zostać odnotowany w księżce serwisowej, tj. serwisant po przyjeździe i zdiagnozowaniu awarii/usterki ma obowiązek wpisać się do książki serwisowej podając datę oraz godzinę przybycia (czas reakcji serwisowej), zaś Kierownik Obiektu lub portier potwierdza termin oraz godzinę przyjazdu serwisanta poprzez złożenie swojego podpisu w Księżce serwisowej przy wpisie serwisanta (przykład wpisu w załączniku nr 1 do procedury).
Wpisy dotyczące godzin są OBLIGATORYJNE.

2. Firma

2.1. NAPRAWA BEZ DODATKOWYCH MATERIAŁÓW

Wykonuje naprawę urządzeń / instalacji, przedstawia protokół usunięcia awarii (wzór protokołu w załączniku nr 2 do procedury) do akceptacji Kierownikowi lub Administratorowi Obiektu (KO).

KO:

- 1) podpisuje protokół z wykonania naprawy lub
- 2) wprowadza stosowne korekty i zwraca go do skorygowania wykonawcy.

Oryginał protokołu z usunięcia awarii stanowi podstawę i załącznik do wystawienia faktury za wykonaną naprawę.

Protokół musi zawierać:

- 1) datę i czas reakcji serwisowej zgodny z dokonanymi wpisami w Księżce Obiektu lub korespondencją e-mail,
- 2) stawkę roboczogodziny zgodną z umową, tj. zł brutto (..... zł netto),
- 3) czas naprawy w liczbie roboczogodzin,
- 4) lokalizację usterki, tj. podanie pozycji z załącznika nr 1 lub 2 do umowy,
- 5) zakres prac,
- 6) rozliczenie kosztów,
- 7) ewentualne uwagi,
- 8) potwierdzenie KO wykonania prac i prawidłowego działania układu.

LUB

2.2. NAPRAWA Z DOSTAWĄ MATERIAŁÓW

przedstawi KO do akceptacji ofertę cenową wykonania naprawy. Zanim przystąpi do naprawy zgodnie z przedłożoną ofertą, musi ona zostać zatwierdzona przez osobę decyzyjną z Wydziału / Katedry / Laboratorium lub Kierownika Obiektu następującą formułą:

„Zatwierdzam ofertę cenową wynikającą ze zgłoszenia usterki / awarii z dnia.....z godz.”

Po wykonaniu naprawy wykonawca przedstawia protokół usunięcia awarii KO. KO podpisuje protokół z wykonania naprawy. Oryginał protokołu stanowi podstawę i załącznik do wystawienia faktury za wykonaną naprawę.

Protokół musi zawierać:

- 1) *datę i czas reakcji serwisowej zgodny z dokonanymi wpisami w Książce serwisowej lub korespondencją e-mail,*
 - 2) *stawkę roboczogodziny zgodną z umową, tj. zł brutto (..... zł netto),*
 - 3) *czas naprawy w liczbie roboczogodzin,*
 - 4) *lokalizację usterki, tj. podanie pozycji z załącznika nr 1 lub 2 do umowy,*
 - 5) *zakres prac,*
 - 6) *rozliczenie kosztów,*
 - 7) *ewentualne uwagi,*
 - 8) *potwierdzenie KO wykonania prac i prawidłowego działania układu.*
3. KO zatwierdzonej ofertę cenową, protokół z wykonanych prac wraz z wypełnionym drukiem Zapotrzebowania (załącznik nr 3 do procedury) zawierającym potwierdzenie źródła finansowania dostarcza do Działu Zarządzania Obiektami.
 4. Wykonawca dostarcza protokół z wykonanych prac oraz dokonuje wpisów w książce serwisowej na obiekcie, którego prace dotyczą. Wpisy w Książce serwisowej zawierać mają dane zawarte w w/w protokole, a protokół powinien zostać doręczony do KO, który potwierdza podpisem wykonanie zleconych prac.
 5. Wykonawca dostarcza fakturę, w której powołuje się na protokół usunięcia awarii zawierający potwierdzenie wykonania naprawy przez KO. Warunkiem przyjęcia faktury jest w/w protokół z potwierdzeniem wykonania naprawy przez KO. Jeśli awaria dotyczy montażu/wymiany urządzenia, wymaga uzupełnienia czynnika chłodniczego wykonawca do protokołu zobowiązany jest dostarczyć komplet dokumentów powykonawczych (zawierających wszelkie dane techniczne urządzeń) umożliwiających identyfikację urządzenia oraz ewentualne wymagane dane do zarejestrowania go w systemie CRO przez Zamawiającego.

II. PRACE SERWISOWE

1. Każdy przegląd, naprawa, regulacja, oględziny, oceny oraz inne wykonywane czynności wraz z usługą serwisową muszą zostać zapisane przez firmę wykonawczą w Książce serwisowej danego obiektu oraz muszą być potwierdzone przez KO lub inną osobę odpowiedzialną.
2. Każdy KO lub inna osoba odpowiedzialna za daną instalację jest zobowiązana kontrolować bieżące uzupełnienia / wpisy w Książce serwisowej.

3. Do każdej faktury za obsługę serwisową wykonawca zobowiązany jest do dołączenia protokołu zawierającego wykaz urządzeń oraz prac wykonanych w danym miesiącu, potwierdzonych podpisem osoby wykonującej oraz KO danego budynku.

Załączniki:

1. Załącznik nr 1 – przykład wpisu w Książce serwisowej dotyczący awarii.
2. Załącznik nr 2 – przykład wpisu w Książce serwisowej dotyczący prac serwisowych.
3. Załącznik nr 3 – wzór protokołu usunięcia awarii.
4. Załącznik nr 4 – druk zapotrzebowania.
5. Załącznik nr 5 – schemat zgłaszania awarii / usterek.
6. Załącznik nr 6 – dane serwisu.