**Załącznik nr 11**

**SPOSÓB OPRACOWANIA I OCENY**

**KONCEPCJI WYKONANIA USŁUG**

**Cel koncepcji**

**Opracowany przez Wykonawcę dokument będzie służył przedstawieniu szczegółowych lub dodatkowych informacji dotyczących sposobu realizacji usług. Przedstawiona koncepcja pozwoli Wykonawcy na zaprezentowanie najefektywniejszych rozwiązań: gwarantujących wysoką jakość pracy, optymalizację sposobu wykonania usług, dbałość o środowisko naturalne, przy uwzględnieniu swojej profesjonalnej wiedzy i doświadczenia w obszarze świadczenia usług utrzymania czystości. Zamawiający oczekuje, że Wykonawca przedstawi w Koncepcji sposób realizacji usług przewyższający minimalne wymagania określone w dokumentach zamówienia, przy zachowaniu zgodności treści Koncepcji z tymi wymaganiami.**

1. **Informacje ogólne**
   1. Koncepcja wykonania usług (dalej: Koncepcja) powinna opisywać (na minimalnie trzech a maksymalnie 10 stronach, czcionka 10 pkt, interlinia 1,15 pkt) sposób wykonania przedmiotu zamówienia obejmujący: organizację pracy, kontrolę wewnętrzną, stosowane środki czystości, a także sprzęt i urządzenia przewidziane do realizacji zamówienia.
   2. Zamawiający dokona oceny Koncepcji w czterech kategoriach jakościowych:
      1. sposób organizacji pracy (maksymalna liczba punktów – 15);
      2. zasady przeprowadzania wewnętrznej kontroli jakości wykonania usług (maksymalna liczba punktów – 12);
      3. dobór stosowanych środków konserwujących, czyszczących, dezynfekujących oraz zasady dostawy środków i materiałów higienicznych (maksymalna liczba punktów – 6),
      4. dobór sprzętu i urządzeń przewidzianych do realizacji przedmiotu zamówienia

(maksymalna liczba punktów – 6).

* 1. Koncepcja nie może przewidywać rozwiązań, które są niezgodne z minimalnymi wymaganiami dotyczącymi sposobu świadczenia usług określonymi w dokumentach zamówienia. Oferta zawierająca Koncepcję, której treść będzie niezgodna z warunkami zamówienia, zostanie odrzucona.
  2. Wykonawca, który nie złoży Koncepcji na etapie składania ofert, otrzyma w kryterium jakościowym K2 – 0 pkt. Koncepcja stanowi treść oferty i nie podlega uzupełnieniu.

1. **Wymagana zawartość Koncepcji**

Koncepcja powinna być opracowana z uwzględnieniem wymagań określonych w SWZ i załącznikach, w szczególności SOPZ, oraz zawierać niżej wymienione elementy (podkategorie zaprezentowane w dowolnej kolejności w ramach poszczególnych kategorii):

1) sposób organizacji pracy:

a) sposób organizacji zespołu na zmianie dziennej i popołudniowej (w tym

np. wyznaczenie brygadzisty/lidera), podział obowiązków pomiędzy pracownikami

na zmianie dziennej i na zmianie popołudniowej, sposób reagowania na uwagi i spostrzeżenia Zmawiającego dotyczące wykonywania usług,

* 1. sposób organizacji zastępstw, w tym w przypadku nieprzewidzianej nieobecności pracownika na zmianie dziennej i popołudniowej oraz informacja dotycząca czasu potrzebnego na zorganizowanie zastępstwa,
  2. analiza ryzyka związanego z wykonywanymi usługami oraz sposób reagowania na sytuacje kryzysowe/nieprzewidziane które mogą pojawić się w trakcie świadczenia usług, wynikające z doświadczenia Wykonawcy, obejmujące m.in. dostępność pracowników, zaopatrzenie materiałowe, załamania pogody (np. obfite opady śniegu),
  3. szkolenie pracowników, w tym nowych oraz zastępujących, z zasad obowiązujących w budynku, w tym zasad BHP, ppoż., bezpieczeństwa informacji, sposób dokumentowania przeprowadzonych szkoleń,
  4. system motywowania pracowników;

1. zasady przeprowadzania przez Wykonawcę wewnętrznej kontroli jakości wykonania usług:
   1. sposób przeprowadzania kontroli wewnętrznej, jej częstotliwość oraz określenie osoby odpowiedzialnej za kontrolę wewnętrzną,
   2. dokumentowanie wyników kontroli wewnętrznej,
   3. sposób reagowania na uwagi kontroli wewnętrznej oraz sposób przekazywania informacji, wytycznych i zaleceń pracownikom wykonującym usługi sprzątania,
   4. sposób informowania Zamawiającego o wynikach kontroli wewnętrznej oraz

o działaniach profilaktycznych podjętych w celu poprawy jakości wykonania usług;

1. dobór stosowanych środków konserwujących, czyszczących, dezynfekujących oraz zasady zaopatrzenia w środki utrzymania czystości oraz środki i materiały higienicznie:
   1. wykaz asortymentu środków konserwujących, czyszczących, dezynfekujących

gwarantującego realizację usług w sposób określony w SOPZ (wraz z informacją o nazwie i producencie), z uwzględnieniem stosowania środków bezpiecznych dla ludzi oraz środowiska,

* + - 1. polityka zaopatrzenia w środki utrzymania czystości (konserwujące, czyszczące, dezynfekujące) oraz środki i materiały higieniczne, w tym określenie częstotliwości dostaw, kontakty z dostawcami;
    1. dobór sprzętu i urządzeń przewidzianych do realizacji przedmiotu zamówienia:
       1. wykaz stosowanego sprzętu (np. miotły, mopy, wózki, łopaty itp.) oraz urządzeń elektrycznych; w przypadku urządzeń elektrycznych – wskazanie które urządzenia będą przechowywane i dostępne na stałe w budynku, a które będą dostępne okresowo (na czas wykonywania usług),
       2. sposób reagowania na awarie sprzętu i urządzeń, zużycie sprzętu, warunki serwisu, czas zapewnienia sprzętu lub urządzenia zastępczego/naprawy.

1. **Sposób oceny oferty w kryterium K2 - “Koncepcja wykonania usług”**
   1. Zamawiający dokona oceny ofert w kryterium jakościowym K2 poprzez przyznanie punktów w ramach każdej z czterech kategorii. Maksymalna, możliwa do uzyskania liczba punktów to 39.
   2. Punkty zostaną przyznane przez każdego członka komisji indywidualnie, w ramach każdej podkategorii, określonej w rozdziale II, według poniższej skali:
2. pkt - Wykonawca nie opisał podkategorii i nie wskazał żadnych rozwiązań lub powielił w całości wymagania określone przez Zamawiającego w SOPZ
3. pkt - Wykonawca opisał podkategorię w sposób lakoniczny, ogólnikowy, nie opisał wszystkich elementów w niej wskazanych; powielił w części wymagania określone przez Zamawiającego w SOPZ;

3 pkt – Wykonawca opisał podkategorię w sposób szczegółowy, opisał wszystkie elementy w niej wskazane.