

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA – zwany SOPZ****dla budynku Wydziału Inżynierii Materiałowej przy ul. Narbutta 85 (KOMIN) w Warszawie****I. Postanowienia ogólne**

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi sprzątnia i utrzymania czystości w budynku. Usługa będzie świadczona codziennie od poniedziałku do piątku, plus dni ustanowione przez Zamawiającego jako dodatkowe dni, w których odpracowuje się dni, przypadające w okresie poniedziałek - piątek, ustanowione wolnymi od pracy, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy przypadających w okresie poniedziałek - piątek i dni wolnych ustanowionych przez Zamawiającego.
2. Usługa sprzątnia i utrzymania czystości w budynku będzie polegała na wykonywaniu następujących czynności:
  - 1) Sprzątnia powierzchni wewnętrznych - 462,2m<sup>2</sup>:
    - a) pomieszczenia biurowe - 128,2 m<sup>2</sup>;
    - b) laboratoria, - 128,4 m<sup>2</sup>;
    - c) korytarze i klatki schodowe - 163,8 m<sup>2</sup>;
    - d) pomieszczenia sanitarne - 36,8 m<sup>2</sup>;
    - e) pomieszczenia socjalne - 5,00 m<sup>2</sup>;
3. Wykonawca przy realizacji usługi sprzątnia w budynku będzie zobowiązany do wykonania czynności wyspecyfikowanych poniżej:

Lp.	Rodzaj czynności	Częstotliwość wykonywania	
		w tygodniu	w miesiącu
<b>Pomieszczenia biurowe i laboratoryjne, korytarze,</b>			
1	Odkurzanie podłóg z gresów i terakot	5	
2	Opróżnianie koszy oraz wymiana worków na śmieci	5	
3	Mycie koszy na śmieci		1
4	Wycieranie kurzu z mebli	5	
5	Czyszczenie komputerów, klawiatur i myszy komputerowych	5	
6	Wycieranie parapetów	5	
7	Wycieranie kurzu z kaloryferów		2
8	Wycieranie drzwi wewnętrznych w budynku		4
9	Czyszczenie klamek	5	

10	Zewnętrzne Wycieranie kurzu z kopiarek, faksów	1	
11	Mycie na mokro podłóg zmywalnych	5	
12	Odkurzanie mebli tapicerskich (krzesła, fotele)		1
13	Mycie drzwi zewnętrznych	5	

## Załącznik 2 do Zapytania ofertowego

<b>Pomieszczenia sanitarne</b>			
14	Opróżnianie koszy na śmieci i innych pojemników	5	
15	Mycie i dezynfekcja toalet	5	
16	Mycie umywalek	5	
17	Mycie armatury	5	
18	Czyszczenie pojemników na mydło, papier toaletowy, ręczniki	1	
19	Mycie terakoty	5	
20	Mycie glazury		4
21	Mycie luster	5	
22	Uzupełnianie środków higieny (papier, mydło, ręczniki)	5	
23	Mycie drzwi		4
24	Zalewanie kanalików spustowych wodą	5	
<b>Pomieszczenia socjalne</b>			
25	Mycie zlewów i baterii	5	
26	Wycieranie blatów kuchennych	5	
27	Wycieranie mebli kuchennych	5	
28	Mycie terakoty	5	
29	Mycie glazury	5	
30	Sprzątanie naczyń kuchennych	5	
31	Mycie naczyń kuchennych	5	
32	Dezynfekcja klamek, poręczy, pochwytów, blatów	2 x dziennie	
<b>Usługi dodatkowe</b>			
33	Mycie okien od wewnątrz budynku	4x w roku(marzec, czerwiec, wrzesień, listopad)	
34	Pranie mebli tapicerowanych	2x w roku (marzec, wrzesień)	

X\* - W zależności od potrzeb tj. usuwanie na bieżąco świeżych plam z wykładzin

## 4. Podział budynku z uwzględnieniem pięter i rodzajów pomieszczeń:

Ilość pomieszczeń	Powierzchnia użytkowa [m <sup>2</sup> ]	Przeznaczeni pomieszczenia	Rodzaj podłogi
<b>PARTER – pomieszczenia</b>			
2	106,2	laboratoria	gres
1	45,4	Korytarze, klatki schodowe	gres
2	9,8	toaleta	gres
Powierzchnia RAZEM	<b>161,4</b>	-	
<b>1 PIĘTRO – pomieszczenia</b>			
5	73,7	pokoje pracownicze	gres
1	55,4	Korytarze, klatki schodowe	gres
2	13,5	toaleta	gres
1	2,5	Pomieszczenie socjalne	gres
Powierzchnia RAZEM	<b>145,1</b>	-	

2 PIĘTRO – pomieszczenia			
3	54,5	pokoje pracownicze	gres
1	22,2	laboratoria	gres
1	2,5	pok. socjalny	gres
1	345,3	Korytarze, klatki schodowe	gres
2	13,5	toaleta	gres
Powierzchnia RAZEM	<b>155,7</b>	-	
<b>Powierzchnia budynku RAZEM</b>	<b>462,2</b>	-	

5. Do zakresu serwisu dziennego będą należały następujące czynności:
- 1) utrzymywanie w stałej czystości korytarzy, klatek schodowych,;
  - 2) opróżnianie przepelnionych koszy na śmieci;
  - 3) zapewnienie w sposób ciągły i w ilościach niezbędnych środków higienicznych i czystości w toaletach i pomieszczeniach socjalnych;
  - 4) utrzymywanie w stałej czystości pomieszczeń socjalnych i pomieszczeń

**Prawidłowe wykonanie usługi polegać będzie na bieżącym utrzymaniu czystości wszystkich powierzchni wewnętrznych.**

8. Wykonawca zobowiązany jest świadczyć usługi sprzątnia przy użyciu i dostarczeniu na własny koszt: środków czystości, artykułów higienicznych oraz sprzętu (ręcznego i mechanicznego), narzędzi i materiałów, służących m.in. do mycia, czyszczenia, polerowania, odkurzania, zamiatania, pielęgnacji, konserwacji i innych używanych do utrzymania czystości zgodnie z wymaganiami zawartymi w pkt. II
9. Prace o których mowa w punktach 1-5 Wykonawca będzie realizował codziennie w godzinach od 17.00 do 22.00.
10. Środki czystości i artykuły higieniczne będą dostarczane i uzupełniane według bieżących potrzeb w celu zapewnienia należytego wykonania usług sprzątnia.
11. Zamawiający wymaga, aby narzędzia i urządzenia techniczne wykorzystywane przez Wykonawcę podczas realizacji zamówienia były sprawne, bezpieczne, zgodne z obowiązującymi wymaganiami i przepisami oraz energooszczędne. Wykonawca zobowiązany jest dysponować następującym sprzętem:
  - 1) odkurzacz przemysłowy do pracy na sucho o mocy minimum 1600W oraz sile ssania minimum 250mBar wyposażone w filtr zapewniający oczyszczenie przepływającego powietrza na poziomie 97% - min. 1 szt.;
  - 2) wózek serwisowy - min. 1 szt.;
  - 3) drabinka aluminiowa (niezbędna do wycierania kurzu na szafach i innym wysokim wyposażeniu oraz okien od wewnątrz) - min. 2 szt.;
  - 4) mopy, ścierki i inne akcesoria - w ilościach niezbędnych do prawidłowego świadczenia usług;
12. Stosowane przez Wykonawcę środki czystości i środki higieniczne muszą być wysokiej jakości, skuteczne w stosowaniu, powszechnie dostępne i używane na rynku, posiadające wymagane

przepisami atesty uprawniające do stosowania w Polsce, bezpieczne dla zmywanych nimi powierzchni, rozkładalne, nietoksyczne, posiadające właściwości odtłuszczająco- myjące.

13. Za dostosowanie preparatów do specyfikacji wykonywanych czynności oraz materiałów, z jakich wykonana jest czyszczona powierzchnia odpowiedzialny jest Wykonawca.
14. Środki czystości muszą odpowiadać wymogom ustawy o substancjach chemicznych i ich mieszaninach, tj., nie mogą zawierać substancji powodujących zagrożenie dla zdrowia i życia człowieka oraz środowiska.
15. Środki dezynfekcyjne (biobójcze) stosowane przez Wykonawcę w trakcie trwania umowy muszą być dopuszczone do obrotu i stosowania na terytorium RP zgodnie z ustawą o produktach biobójczych.
16. W terminie 5 dni roboczych od dnia zawarcia umowy Wykonawca zobowiązany jest przedstawić przedstawicielowi Zamawiającego wskazanemu w umowie wykaz używanych środków czystości i higieny oraz identyfikatory, dostawcy oraz daty sporządzenia karty charakterystyki produktów.
17. Każdorazowo przy zmianie środków higienicznych i/lub czystości będą aktualizowane informacje dot. karty charakterystyki używanych na bieżąco produktów tj. identyfikatory, dostawcy oraz daty sporządzenia karty.
18. Wykonawca ma obowiązek zapoznać pracowników z kartami charakterystyki substancji i preparatów chemicznych stosowanych do wykonania prac będących przedmiotem zamówienia i przechowywać je w miejscu realizacji zamówienia.
19. Usługa musi być świadczona w taki sposób, aby mienie, dokumenty oraz wszelkiego rodzaju nośniki informacji znajdujące się w pomieszczeniach biurowych nie uległy zniszczeniu lub przemieszczeniu. Wykonawca nie będzie usuwał z tych pomieszczeń jakichkolwiek dokumentów lub nośników informacji, które nie znajdują się wewnątrz koszy na śmieci lub zostały wyraźnie wskazane przez pracowników Zamawiającego jako przeznaczone do usunięcia.
20. W okresie obowiązywania umowy Zamawiający zapewni Wykonawcy nieodpłatne używanie wody bieżącej ciepłej i zimnej, kanalizacji sanitarnej, a także energii elektrycznej w ilościach niezbędnych do wykonywania usług i zobowiązuje Wykonawcę do oszczędnego gospodarowania mediami.
21. Wykonawca świadczył będzie przedmiot zamówienia w sposób sprawny, dokładny i terminowy, z użyciem powszechnie stosowanych technologii, sprzętu, materiałów i środków o nieniszczącym działaniu na czyszczone elementy pomieszczeń i ich wystrój, z ogólnie przyjętymi standardami i zasadami wykonywania prac porządkowych przy pomocy własnego: personelu, sprzętu, materiałów, środków chemicznych i artykułów higienicznych.
22. Na cały czas objęty zamówieniem Zamawiający nieodpłatnie udostępni Wykonawcy 1 pomieszczenie o powierzchni 2 m<sup>2</sup>. Przydział pomieszczenia nastąpi po podpisaniu umowy z wybranym Wykonawcą.
23. Wykonawca zapewni odpowiednią liczbę osób w celu prawidłowego wykonania przedmiotu umowy, tj.:
  - a) **Wykonawca zobowiązuje się do zatrudnienia, w okresie realizacji umowy, wszystkich osób wykonujących przedmiot umowy na podstawie umowy o pracę** w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. - Kodeks pracy;
  - b) Zatrudnienie osób powinno trwać co najmniej do końca upływu terminu realizacji zamówienia.

W przypadku rozwiązania stosunku pracy przez pracownika lub Wykonawcę (pełniącego rolę pracodawcy) przed zakończeniem realizacji zamówienia, Wykonawca będzie zobowiązany do zatrudnienia na to miejsce innej osoby, pod warunkiem, że spełnione zostaną wymagania dot. zatrudnienia ww. osoby lub osób na podstawie umowy o pracę

określone w SIWZ i zgodnie z deklaracją/ami Wykonawcy w Formularzu oferty;

c) w terminie do 10 dni roboczych od dnia zawarcia umowy oraz przy każdej zmianie osoby na żądanie Zamawiającego (w terminie wskazanym przez Zamawiającego nie dłuższym niż 10 dni roboczych) Wykonawca zobowiązany jest przedstawić przedstawicielowi Zamawiającego Listę wszystkich osób zatrudnionych przy realizacji zamówienia wraz ze wskazaniem podstawy, rodzaju i wymiaru zatrudnienia, daty zawarcia umowy o pracę, okresu jej trwania, zakresu obowiązków pracownika wraz z oświadczeniami wszystkich osób, potwierdzającymi fakt zatrudnienia na podstawie umowy o pracę i wskazaniem wymiaru etatu.

W tym celu Wykonawca zobowiązany jest do uzyskania od tych osób zgody na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z przepisami ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych i 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 tzw. RODO w zakresie niezbędnym do wykonania umowy.

W przypadku uchybienia obowiązkowi zatrudnienia na podstawie umowy o pracę przez Wykonawcę lub podwykonawcę osób wykonujących czynności będące przedmiotem umowy, jak też obowiązkowi dokumentowania i potwierdzania Zamawiającemu faktu zatrudnienia zgodnie z wymaganiami określonymi powyżej, Zamawiający będzie upoważniony do zastosowania kary umownej z tytułu nienależytego wykonania umowy.

24. Wykonawca wyznaczy do realizacji przedmiotu zamówienia osoby, które nie figurują w Krajowym Rejestrze Karnym, co zostanie potwierdzone oświadczeniem Wykonawcy.
25. W przypadku, gdy do wykonania zamówienia zostaną skierowane osoby niepełnosprawne, ich niepełnosprawność nie może mieć żadnego wpływu na nienależyte wykonanie umowy. Usługa sprzątnia nie może być świadczona przez osoby niepełnosprawne w laboratoriach, gdzie pracują różnego rodzaju urządzenia (np.: urządzenia posiadające wirujące elementy poza osłonami, urządzenia pod wysokim napięciem, urządzenia o silnym polu elektromagnetycznym, które mogą zagrażać bezpieczeństwu zdrowia i życia) sygnalizują za pomocą sygnałów dźwiękowych i wizualnych informacje o zagrożeniach.
26. W przypadku uchybienia obowiązkowi zatrudnienia na podstawie umowy o pracę przez Wykonawcę lub podwykonawcę osób wykonujących czynności wymienione w SOPZ, jak też obowiązkowi dokumentowania i przedstawiania Zamawiającemu faktu zatrudnienia zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 24 powyżej Zamawiający będzie upoważniony do zastosowania kary umownej z tytułu nienależytego wykonania umowy.
27. Nieuzyskanie przez Wykonawcę zgody od pracowników na przetwarzanie danych osobowych w przyszłości zgodnie z przepisami, o których mowa w pkt. 24 lit. c, celem wykazania przez Wykonawcę wypełnienia obowiązku zatrudnienia, uznane będzie przez Zamawiającego za niewypełnienie obowiązku zatrudnienia. Postanowienia dotyczące kar umownych określonych w umowie będą miały odpowiednie zastosowanie.
28. W przypadku nieprzystąpienia przez Wykonawcę do świadczenia usług lub przerwania ich wykonywania na okres dłuższy niż 2 dni robocze i bezskutecznym upływie terminu dodatkowego wyznaczonego przez Zamawiającego, Zamawiający ma prawo w każdym okresie realizacji zamówienia żądać przedstawienia dowodów potwierdzających zatrudnienie ww. osób, natomiast Wykonawca ma obowiązek przedstawić je niezwłocznie Zamawiającemu oraz udzielić Zamawiającemu wszelkich niezbędnych wyjaśnień w powyższym zakresie.

29. Wykonawca do realizacji przedmiotu zamówienia skieruje stałych pracowników posiadających aktualne badania lekarskie (w tym badanie do pracy na wysokości do 3 m) i przeszkolonych pod względem przestrzegania przepisów BHP i Ppoż. oraz ochrony środowiska na stanowisku pracy oraz zabezpieczy ich (na swój koszt) w odzież roboczą i ochronną bez śladów długotrwałego noszenia i środki ochrony indywidualnej. Wszyscy pracownicy wykonawcy realizujący przedmiot zamówienia powinni być ubrani w sposób schludny, jednolity i wyposażeni w imienne firmowe identyfikatory.
30. Osoby biorące udział w realizacji zamówienia zostaną przeszkolone z zakresu bezpieczeństwa informacji - w podstawowym zakresie (głównie dotyczącym „zakazów” i „nakazów”), w tym ochrony danych osobowych. Na potwierdzenie odbycia szkoleń wykonawca prześle Zamawiającemu stosowne oświadczenia/zaświadczenia.
31. Osoby skierowane do realizacji usług sprzątnięcia zobowiązane są do stosowania się do obowiązujących u Zamawiającego przepisów wewnętrznych, w zakresie niezbędnym do realizacji umowy.
32. Wykonawca i jego pracownicy zobowiązani będą do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji związanych z zakresem działania WIM, w których posiadanie Wykonawca wejdzie w trakcie wykonywania usługi.
33. Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia stałego nadzoru nad swoimi pracownikami oraz jakością świadczonych usług.
34. Osoby wykonujące usługę zobowiązane są do bezzwłocznego powiadamiania Zamawiającego o wszelkich dostrzeżonych, w czasie wykonywania usługi, awariach i uszkodzeniach w budynku, w wyposażeniu pomieszczeń oraz terenie przyległym.
35. Wykonawca musi posiadać ubezpieczenie OC od prowadzonej działalności gospodarczej na sumę ubezpieczenia nie mniejszą niż 1 000 000,00 zł PLN przez cały okres trwania umowy.

## II. Standardy jakościowe sprzątnięcia.

1. Mycie podłóg wykonanych z terakoty, gresów, wykładzin PCV na mokro przy użyciu odpowiednich do tego celu środków czyszczących dedykowanych do tego celu w sposób usuwający wszelkie ślady eksploatacji takie jak zalania, zabrudzenia, ślady po obuwiu, kurz. Po zmyciu podłogi muszą pozostać czyste bez śladów po zmyciu lub nalotach i zmatowieniach od środków czyszczących. Użyte do mycia środki czyszczące muszą pozostawić delikatny zapach utrzymujący się minimum przez 24 godziny po użyciu.
2. Odkurzanie: podłóg wykonanych z gresów oraz mebli tapicerowanych w sposób usuwający wszelkie luźne zanieczyszczenia. W odkurzacach będą na bieżąco opróżniane worki czyszczone filtry, wymieniane uszkodzone akcesoria.
3. Pranie mebli tapicerowanych na mokro (2 razy do roku) celem usunięcia wszystkich zalań, zabrudzeń, których nie da się usunąć na bieżąco. Do prania wykładzin i mebli tapicerowanych konieczne użycie odkurzaczy piorących przemysłowych usuwających z wykładzin i tapicerek nadmiar wilgoci. Do prania używać środków nie pieniących się, usuwających wszystkie plamy, zacieki i stare zabrudzenia. Po praniu tapicerek i wykładzin powierzchnia powinna pozostać czysta sucha bez zacieków i pozostałości po użytych płynach. Użyte do mycia środki czyszczące muszą pozostawić delikatny zapach utrzymujący się minimum przez 24 godziny po użyciu.
4. Mycie: ścian wykonanych z glazury, gresów, luster, blach nierdzewnych przy użyciu odpowiednich do tego celu środków czyszczących dedykowanymi do tego celu, w sposób usuwający wszelkie ślady eksploatacji takie jak zalania, zabrudzenia, ślady po użyciu, kurz. Po zmyciu elementy mają pozostać czyste bez śladów po zmyciu lub nalotach i zmatowieniach od

środków czyszczących. Użyte do mycia środki czyszczące muszą pozostawić delikatny zapach utrzymujący się minimum przez 24 godziny po użyciu.

5. Mycie: drzwi, mebli, szafek na mokro środkami czyszczącymi dedykowanymi do tego celu, w sposób usuwający kurz, zalania, oraz wszelkie zabrudzenia powstałe podczas codziennej eksploatacji. Po zmyciu elementy mają pozostać czyste bez śladów po zmyciu lub nalotach i zmatowieniach od środków czyszczących. Użyte do mycia środki czyszczące muszą pozostawić delikatny zapach utrzymujący się minimum przez 24 godziny po użyciu.

6. Mycie: zlewów, umywalek, toalet, armatury łazienkowej i kuchennej, poręczy, na mokro środkami czyszczącymi dedykowanymi do tego celu w sposób usuwający wszelkie zacieki, zakamienienia, zachlapania, oraz kurz. Po zmyciu elementy mają pozostać czyste bez śladów po zmyciu lub nalotach i zmatowieniach od środków czyszczących. Użyte do mycia środki czyszczące muszą pozostawić delikatny zapach utrzymujący się minimum przez 24 godziny po użyciu.

7. Uzupełnianie środków higienicznych i czystości w ilości zapewniającej dostęp do ww. produktów przez cały dzień funkcjonowania Wydziału:

- 1) papieru toaletowego bezpyłowego celulozowego minimum trójwarstwowy w kolorze białym w ilości zapewniającej dostęp do ww. produktu,
- 2) ręczników papierowych bezpyłowych celulozowych minimum trójwarstwowych, odpornych na rozrywanie typu „Z”,
- 3) mydła antybakteryjnego o odczynie pH 5,2 do 5,5 do dozowników. Gęstość mydła dostosowana do rodzaju dozowników (zapobiegająca samoczynnemu wyciekaniu z dozowników).

10. W toaletach umieszczanie odświeżaczy zapachowych zapewniających przyjemny zapach przez minimum 72 godziny.

11. W pisuarach umieszczanie pastylek zapachowych w formie kostki lub żelu rozpuszczalne w wodzie zapewniające utrzymanie czystości i przyjemny zapach przez minimum 72 godziny.

### III. Dodatkowe informacje.

1. Powierzchnia okien przeznaczona do mycia wewnątrz - 45 m<sup>2</sup>.
2. Meble tapicerowane (krzesła biurowe) - 30 szt.
3. W budynku znajdują się dwie lodówki przewidziane do obsługi zgodnie z harmonogramem.
4. W budynku dysponujemy koszami na śmieci o wielkościach:
  - 1) 20l - 22szt.,
  - 2) 40l - 2szt.,
5. Orientacyjna ilość pracowników i studentów przebywających w budynku od poniedziałku do piątku w roku akademickim to:
  - 1) 25 pracowników,
  - 2) 100 studentów.
6. W budynku znajduje się pięć toalet które wyposażone są w:
  - 1) 5 muszli klozetowych,
  - 2) 2 pisuarów,
  - 3) 5 umywalek,
  - 4) 5 dozowników do ręczników papierowych,
  - 5) 5 dozowników do papieru toaletowego, 6)
  - 6) 7 dozowników do mydła (250ml).

7. Budynek wyposażony w jedną wiatę śmietnikową przeznaczoną do dyspozycji personelu sprzątającego.

#### **IV. Nadzór i koordynacja wykonywania usług.**

1. Wykonawca będzie nadzorował i koordynował wykonywanie usług lub wyznaczy pracownika – koordynatora do sprawowania w jego imieniu nadzoru nad realizacją usługi, zobowiązanego i upoważnionego do:

- 1) Koordynowania i nadzorowania jakości świadczenia usługi
- 2) Dbłości o sprawność wykorzystywanych urządzeń do świadczenia usługi;
- 3) Odbierania reklamacji dotyczących wykonania usługi;
- 4) Szybkiego załatwiania reklamacji zgłoszonych przez Zamawiającego;
- 5) Podpisywania miesięcznych protokołów odbioru usług, które stanowią podstawę do wystawienia przez Wykonawcę faktury i ewentualnego naliczenia przez Zamawiającego kar umownych i obniżenia wynagrodzenia;
- 6) Przekazywania przedstawicielowi Zamawiającego wskazanemu w umowie dokumentów, wykazów, oświadczeń itp. o których mowa w pkt I – Postanowienia ogólne;
- 7) Szybkiego reagowania w przypadku nieobecności pracownika niemożliwej do przewidzenia.

2. Zgłaszanie reklamacji jakości świadczenia usługi dotyczy:

- 1) nieposprzątania pomieszczeń;
- 2) nie wykonywanie wszystkich czynności wskazanych w tabelach – pkt. I.3. i I.7 oraz w pkt. I.5.
- 3) używania niewłaściwego (nieprofesjonalnego) sprzętu;
- 4) używania niewłaściwych środków higienicznych i czystości;
- 5) niestosowanie zasad bezpieczeństwa i higieny pracy;
- 6) nieterminowego reagowania na zgłaszane uwagi dot. niedociągnięć w zakresie świadczenia usługi.