



## Załącznik D. do Wymagań Zamawiającego

### Instrukcja Usługi serwisu, eksploatacji i facility managera

- 1) Stałe i bieżące świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego w okresie od daty wydania Świadectwa Przejęcia, przez okres 12 miesięcy usług serwisu, przeglądu, konserwacji, utrzymania oraz obsługi technicznej obiektów objętych Przedsięwzięciem i wszystkich ich części składowych, z uwzględnieniem szczegółowych wymagań producentów instalacji i urządzeń w nich się znajdujących, w tym w szczególności opracowanej przez Wykonawcę i zatwierdzonej przez Inżyniera i Zamawiającego „Instrukcji Serwisu oraz Eksploatacji i Konserwacji Obiektów Kubaturowych” oraz Gwarancji Jakości udzielonej przez Wykonawcę. Wszelkie czynności Wykonawcy winny być wykonywane w pełnej zgodności z obowiązującymi aktami prawa i wytycznymi, w szczególności warunkami technicznymi, normami i innymi obowiązującymi przepisami.

W/w prace będą wykonywane w dni robocze, co najmniej 4 godziny dziennie, w godzinach uzgodnionych z Zamawiającym, z zastrzeżeniem, iż w przypadku gdy wyżej wskazany czas nie będzie zapewniać wykonania przez Wykonawcę wskazanych w Wymaganiach Zamawiającego obowiązków, Wykonawca będzie zobowiązany do wykonywania czynności również w innym, dłuższym czasokresie – w sposób i w czasie zapewniającym wykonanie wszystkich obowiązków Wykonawcy Obiektu.

Wykonanie przedmiotu niniejszych usług następować będzie na wyłączny koszt Wykonawcy, z materiałów podstawowych i eksploatacyjnych dostarczanych przez Wykonawcę, który dostarcza również wszelkie narzędzia, urządzenia oraz wynajmuje specjalistyczny sprzęt podnośnikowy i dźwigi niezbędne dla wykonania obowiązków wynikających z Wymagań Zamawiającego oraz zapewnia wszelkie niezbędne nakłady robocizny i pokrywa ich koszty.

Świadczone przez Wykonawcę usługi muszą zapewniać komfort i niezakłócone warunki pracy użytkowników obiektów objętych Przedsięwzięciem.

W zakres czynności, o których mowa powyżej wchodzi wszelkie czynności związane z serwisem, przeglądem, konserwacją, utrzymaniem w sprawności technicznej elementów składowych Przedsięwzięcia (w tym maszyn, urządzeń, instalacji, materiałów, etc.) w zakresie wymaganym do prawidłowej eksploatacji tych elementów składowych Przedsięwzięcia. Wykonawca opracuje i uzgodni z Inżynierem oraz Zamawiającym, dokument szczegółowo i rzetelnie wskazujący wszelkie działania i czynności niezbędne do zapewnienia prawidłowego funkcjonowania i utrzymania elementów składowych Przedsięwzięcia, zatytułowany: „Instrukcja Serwisu oraz Eksploatacji i Konserwacji Obiektów Kubaturowych”. Dokument ten będzie zawierał wszelkie wymagania, wskazania i wytyczne związane z serwisem, przeglądem, konserwacją, utrzymaniem w sprawności technicznej elementów składowych Przedsięwzięcia (w tym maszyn, urządzeń, instalacji, materiałów, etc.) w zakresie wymaganym do prawidłowej eksploatacji tych elementów składowych Przedsięwzięcia. Wykonawca zobowiązany jest opracować i uzyskać zatwierdzenie Inżyniera i Zamawiającego dla przedmiotowej Instrukcji w takich terminach, by zatwierdzona Instrukcja opatrzona podpisem Wykonawcy została złożona przez Wykonawcę wraz z Wnioskiem o Wydanie Świadectwa Przejęcia.



Wykonawca Obiektu zobowiązany jest także wykonywać wszelkie inne czynności dotyczące serwisu, eksploatacji, konserwacji i facility-manager dla Obiektu, obejmujące w szczególności:

- a) autoryzacja kosztów zużycia mediów na podstawie odczytów liczników oraz wartości wskazanych w umowach na dostawę mediów i w dostarczonych fakturach okresowych; prowadzenie ewidencji miesięcznego zużycia energii elektrycznej, wody i ciepła. Oryginały ewidencji Wykonawca zobowiązany jest przekazywać Zamawiającemu w ciągu max 3 dni od ich sporządzenia, lecz nie rzadziej niż raz na 2 miesiące;
- b) autoryzacja pozostałych kosztów związanych z obsługą i eksploatacją Infrastruktury objętej Przedsięwzięciem;
- c) zgłaszanie Zamawiającemu pisemnych wniosków i rekomendacji optymalizujących pracę i koszty eksploatacji Infrastruktury objętej Przedsięwzięciem;
- d) określenia prawdopodobnych przyczyn zawyżonego zużycia energii elektrycznej i innych mediów – informację w tej sprawie Wykonawca przedkłada Zamawiającemu w ciągu max 3 dni od zakończenia weryfikacji;
- e) współdziałanie w procesie przekazywania i odbioru powierzchni do/od najemców w zakresie elementów Infrastruktury objętej Przedsięwzięciem;
- f) obsługa układów pomiarowych dostarczanych mediów i ustalanie obciążeń dla odbiorców mediów według zatwierdzonych przez Zamawiającego kryteriów;
- g) przygotowywanie niezbędnych dokumentów umożliwiających Zamawiającemu ewentualne dochodzenie roszczeń w zakresie składników Infrastruktury od najemców;
- h) sprawowanie stałej kontroli stanu technicznego poszczególnych elementów składowych Przedsięwzięcia (w szczególności w rozumieniu przepisów prawa budowlanego, warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki, przepisów BHP, ppoż., sanitarnych itp. oraz zatwierdzonego projektu budowlanego) oraz wykonywanie czynności związanych z usunięciem ewentualnych wad w poszczególnych elementach Przedsięwzięcia nie objętych gwarancją bądź rękojmią na koszt Wykonawcy;
- i) obsługa techniczna, konserwacja, eksploatacja oraz utrzymanie sprawności technicznej Infrastruktury objętej Przedsięwzięciem zgodnie ze wskazaniami producenta, udzielającego gwarancji lub rękojmi;
- j) kontrola, serwisowanie Infrastruktury objętej Przedsięwzięciem, mającej zapewnić komfort, bezpieczeństwo i prawidłowe parametry pracy poszczególnych jej elementów;
- k) wydawanie zleceń naprawczych i przeglądowych dotyczących Infrastruktury dla Personelu Dedykowanego oraz firm zewnętrznych stosownie do ich kwalifikacji i posiadanych uprawnień, jak również kontrolowanie kompletności i terminowości realizacji przez te podmioty zleceń naprawczych i przeglądowych w zakresie Infrastruktury wraz z ponoszeniem przez Wykonawcę wszelkich związanych z w/w czynnościami kosztów;
- l) przestrzeganie postanowień i egzekwowanie uprawnień wynikających z dokumentów gwarancyjnych w odniesieniu do Infrastruktury i obiektów objętych Przedsięwzięciem;
- m) dokonywanie drobnych napraw uszkodzonych elementów Infrastruktury (np. wymiana paska wentylatora, wymian bezpieczników, źródeł światła, filtrów, zamków, klamek, zawiasów, uszczeltek, gniazdek, wyłączników itp.) na powierzchniach wspólnych obiektów objętych Przedsięwzięciem oraz na powierzchniach technicznych;
- n) drobne naprawy wynajmowanych powierzchni obiektów objętych Przedsięwzięciem oraz wyposażenia najemców;
- o) utylizacja odpadów niebezpiecznych takich jak: źródła światła i filtry wraz z poniesieniem związanych z tym kosztów materiałów i utylizacji;
- p) utylizacja i gospodarka azbestem oraz jakimikolwiek materiałami zawierającymi azbest;



- q) ponoszenie wszelkich kosztów oraz zawieranie niezbędnych umów serwisowych z uprawnionymi podmiotami na okres 12 miesięcy liczonych od daty wydania Świadczenia Przejęcia w zakresie Infrastruktury objętej Przedsięwzięciem wymagającego autoryzowanej obsługi, serwisu i kontroli nad wykonywanymi przez nich pracami;
- r) dokonywanie przeglądów i okresowych kontroli Infrastruktury objętej Przedsięwzięciem zgodnie z harmonogramem określonym w DTR wraz z przeglądami obiektów wchodzących w skład Przedsięwzięcia, a wymaganymi powszechnie obowiązującymi przepisami prawa (w tym przeglądów miesięcznych, kwartalnych, półrocznych i rocznych);
- s) przygotowanie protokółów okresowych z inspekcji stanu obiektów objętych Przedsięwzięciem wymaganych przez Prawo Budowlane oraz inne regulacje prawne wraz z ich wpisaniem do Książki Obiektu Budowlanego (w szczególności z badania stanu instalacji i urządzeń technicznych, sprawdzenia stanu technicznego gaśnic i hydrantów itp.);
- t) przygotowanie na dzień podpisania Świadczenia Przejęcia i uaktualnianie nie rzadziej niż raz na 3 miesiące planu konserwacji i prewencji w zakresie funkcjonowania Infrastruktury objętej Przedsięwzięciem;
- u) usuwanie na swój koszt i ryzyko wszelkich Awarii Infrastruktury objętej Przedsięwzięciem;
- v) utrzymanie sprawności technicznej Infrastruktury objętej Przedsięwzięciem w zakresie możliwych do osiągnięcia nastaw, regulacji, wydolności systemów i instalacji z uwzględnieniem panujących warunków zewnętrznych i wewnętrznych umożliwiających utrzymywanie parametrów komfortu funkcjonowania obiektów objętych Przedsięwzięciem;
- w) prowadzenie dokumentacji technicznej obiektów i Infrastruktury objętych Przedsięwzięciem, łącznie z założeniem i prowadzeniem Książki Obiektu Budowlanego dla Przedsięwzięciem, wprowadzanie koniecznych zmian do dokumentacji powykonawczej, bieżąca kontrola prawidłowości prowadzonych przez podmioty świadczące obsługę serwisową, książek konserwacji zapobiegawczej instalacji i urządzeń, zgodnie z wymaganiami producentów;
- x) wprowadzania do systemu nowych kart kontroli dostępu oraz prowadzenie wykazu kart dostępu (w zakresie, na jaki pozwala zainstalowany w obiektach objętych Przedsięwzięciem system kontroli dostępu);
- y) wsparcie Zamawiającego w zakresie występowania przed organami kontrolnymi wizytującymi obiekty objęte Przedsięwzięciem w zakresie dotyczącym kontroli przewidzianej przepisami prawa budowlanego oraz uzyskanego dofinansowania z Unii Europejskiej;
- z) wsparcie Zamawiającego w zakresie poprawności przeprowadzania odbiorów i uczestnictwa w odbiorach podczas rozbudowy, modernizacji oraz modyfikacji instalacji technicznych wchodzących w skład Infrastruktury objętej Przedsięwzięciem;
- aa) udzielania podmiotom trzecim informacji i zapewnienia dostępu do dokumentacji niezbędnych do prawidłowej realizacji prac w zakresie rozbudowy, modernizacji oraz modyfikacji instalacji, urządzeń i maszyn w obiektach objętych Przedsięwzięciem w zakresie określonym przez Zamawiającego;
- bb) usuwania poważnych uszkodzeń i nieprawidłowości w działaniu któregośkolwiek z elementów Infrastruktury objętej Przedsięwzięciem spowodowanych działaniem lub zaniechaniem innych, niż Wykonawca, podmiotów lub wystąpieniem siły wyższej;
- cc) świadczenie usług serwisowych Infrastruktury objętej Przedsięwzięciem zgodnie z DTR producentów;
- dd) podłączenie i monitorowanie systemu p.poz.;



- ee) przeglądy i utrzymanie instalacji i systemu przeciwpożarowego, systemu oddymiania (wraz z zadymieniem czujek), instalacji telewizji dozorowej, systemu kontroli dostępu, systemu sygnalizacji włamania i napadu, systemu detekcji gazów i systemu domofonowego;
  - ff) naprawa i legalizacja urządzeń podlegających prawnej kontroli metrologicznej zainstalowanych w obiektach objętych Przedsięwzięciem i nie będących własnością Wykonawcy;
  - gg) wykonywanie czynności, dla których wykonywania wymagane jest posiadanie specjalistycznych uprawnień lub licencji (np. UDT, uprawnienia p.poż., urządzenia atestowane);
  - hh) utrzymanie właściwego stanu technicznego elewacji obiektów objętych Przedsięwzięciem oraz obiektów małej architektury na Nieruchomości;
  - ii) w razie nagłych awarii podjęcia natychmiastowych niezbędnych działań w celu ich usunięcia, zawiadamiając jednocześnie Zarządcę Nieruchomości i Zamawiającego;
  - jj) podjęcia działań eksploatacyjnych/konserwacyjnych – w przypadku awarii, w niedziele i święta;
  - kk) regularna t.j. nie rzadziej niż jeden raz w tygodniu doraźna kontrola/serwis/przegląd techniczny obiektów objętych Przedsięwzięciem oraz ich Wyposażenia mająca ocenić ich stan techniczny oraz zapewnić komfort, bezpieczeństwo i prawidłowe parametry poszczególnych elementów Wyposażenia oraz obiektów objętych Przedsięwzięciem; każdorazowe sporządzanie sprawozdań z takiej kontroli wraz z przekazaniem takiego sprawozdania w terminie max 3 dni o dacie przeprowadzenia kontroli;
  - ll) monitorowanie stanów technicznych urządzeń i instalacji;
  - mm) zgłaszanie Zamawiającemu pisemnych wniosków optymalizujących pracę i koszty eksploatacji;
  - nn) dokonywania drobnych napraw stolarki i ślusarki należącej do struktury obiektów objętych Przedsięwzięciem;
  - oo) dokonywania uruchomień testowych miesięcznych agregatu prądotwórczego oraz innych urządzeń tego wymagających zgodnie z DTR producenta i ich specyfiką;
  - pp) każdorazowo po zakończeniu prac – na swój koszt i własnym staraniem zobowiązany jest uporządkować miejsce wykonywania przedmiotu Kontraktu, usunąć wszelkiego rodzaju odpady i śmieci, w tym zgodnie z ustawą z dnia 27.04.2001 r. o odpadach (Dz. U. z 2007 r. Nr 39, poz. 251 z późn. zm.);
- 2) Ponadto, Wykonawca jest zobowiązany do:
- a) zatrudnienia jedynie wykwalifikowanego personelu, który posiada odpowiednie doświadczenie oraz wiedzę, jak również odpowiednie uprawnienia celem świadczenia usług wymienionych w Wymaganiach Zamawiającego, w tym uprawnienia budowlane przy czym uprawnienia budowlane elektryczne do 1 kW oraz zdolność do pracy na wysokości;
  - b) zapewnienia osobom zatrudnionym przez siebie niezbędnej odzieży roboczej, zapewnienia szkolenia BHP, p.poż. oraz innych wymaganych zgodnie z Kodeksem Pracy i innymi przepisami powszechnie obowiązującego prawa;
  - c) organizowania wspólnie z Zamawiającym okresowych inspekcji obiektów objętych Przedsięwzięciem – nie rzadziej niż raz na dwa tygodnie, w celu określenia bieżącej kondycji tych obiektów i ich Infrastruktury, sprzętu i systemów technicznych. Wyniki inspekcji Wykonawca ujmie w formie raportu wraz z ustaleniami co do ewentualnych usunąć wykrytych nieprawidłowości;
  - d) udzielania na żądanie Zamawiającego wszelkich informacji w zakresie wykonywania usług facility-manager w terminie max 3 dni od wpływu zapytania;





- e) sporządzania i przedstawiania Zamawiającemu miesięcznych raportów z wykonanych czynności i świadczonych usług, w tym okresowych z przeglądów obiektów, Infrastruktury, instalacji i urzędzeń objętych Przedsięwzięciem;
- f) sporządzania i przedstawiania Zamawiającemu okresowej (nie rzadziej niż raz na kwartał) analizy nastaw instalacji grzewczej, wentylacyjnej oraz klimatyzacyjnej wraz z propozycjami zmian optymalizujących zużycie energii (w zakresie, na jaki pozwala zainstalowany w obiektach objętych Przedsięwzięciem, system);
- g) sporządzania i przedstawiania Zamawiającemu zbioru protokołów zgłoszeń usterek i awarii wraz z opisaniem sposobem ich usunięcia i podjętych działań min. raz na 30 dni;
- h) sporządzania i przedstawiania Zamawiającemu raportu zestawienia zbiorczego w zakresie napraw – prac drobnych min. raz na 30 dni;
- i) przedstawiania Zamawiającemu na jego żądanie książki dyżurów Personelu Dedykowanego;
- j) przestrzegania procedur oraz wymagań wynikających z „Instrukcji Serwisu oraz Eksploatacji i Konserwacji Obiektów Kubaturowych” w zakresie dotyczącym eksploatacji technicznej obiektów objętych Przedsięwzięciem;
- k) wykonywanie wszelkich poleceń Zamawiającego oraz wyznaczonych przez niego przedstawicieli firmy świadczącej usługi obsługi technicznej oraz zarządzania Nieruchomością, w zakresie związanym z utrzymaniem właściwego stanu technicznego obiektów objętych Przedsięwzięciem i jego otoczenia;
- l) sporządzania protokołów odbiorów potwierdzających wykonywanie przeglądów serwisowych w obiektach wraz z potwierdzaniem ich prawidłowej realizacji;
- m) bieżącego powiadamiania drogą mailową Zamawiającego o stwierdzonych usterkach, wadach, awariach, nie rzadziej niż do dnia 30-tego każdego miesiąca;
- n) prowadzenia ewidencji „Zgłoszeń reklamacji w ramach rękojmi za wady fizyczne” oraz sporządzania protokołów potwierdzających usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonych wad, usterek, awarii – nie później w terminie 3 dni roboczych od daty ich usunięcia, wraz z uzyskaniem potwierdzenia od Zamawiającego;
- o) prowadzenia rejestru zdarzeń i dyspozycji;
- p) przyjmowanie zgłoszeń użytkowników, najemców i niezwłoczne podejmowanie działań w zakresie, którego dotyczą zgłoszenia;
- q) powiadamianie służb interwencyjnych i serwisów zewnętrznych;
- r) opracowanie jednolitej procedury obsługi technicznej obiektów objętych Przedsięwzięciem i przekazanie jej Zamawiającemu, najpóźniej w dniu zgłoszenia gotowości do odbioru końcowego Przedsięwzięcia;
- s) przygotowanie pisemnego sprawozdania rzeczowego wykonania usług facility-manager za okres 12 miesięcy od daty podpisania Świadcstwa Przejęcia, nie później niż w ciągu 15 dni od dnia zakończenia realizacji Kontakt;
- t) potwierdzania każdej z przeprowadzonych czynności na piśmie za pomocą ewidencji zawierającej datę, określenie czynności i podpis sporządzającego; w przypadku gdy czynności objęte zakresem Wymagań Zamawiającego realizowane są przez podwykonawców Wykonawcy, w tym przez osoby dokonujące napraw/przeglądów urzędzeń i instalacji w ramach wykonywania umów gwarancyjnych, Wykonawca zobowiązany jest uzyskać od nich protokół sporządzony zgodnie z powyższymi zasadami, a następnie na protokole potwierdzić wykonanie i prawidłowość wykonania czynności przez podwykonawcę;



- 3) Wykonawca jest zobowiązany do stosowania się do następujących reguł obiegu dokumentów:
- Kopie wszystkich raportów, sprawozdań, zestawień, protokołów itp. sporządzonych przez Wykonawcę lub przez podmioty zewnętrzne wykonujące np. dostawy, usługi (w szczególności usługi serwisowe), prace remontowe, związane z bieżącą eksploatacją, konserwacją i usunięciem awarii i usterek, naprawcze/serwisowe, które zostały następnie potwierdzone przez Zamawiającego lub Zarządcę Nieruchomości, jak również oryginały dowodów nabycia mienia na rzecz Zamawiającego oraz kopie innych dokumentów. Oryginały dokumentów, o których mowa w niniejszym punkcie przekazane powinny zostać Zamawiającemu nie później niż w terminie 7 dni od daty ich sporządzenia.
  - Wykonawca jest obowiązany do przekazywania kopii wszystkich wymienionych w pkt. 1 dokumentów podmiotowi wskazanemu przez Zamawiającego, jako zajmującemu się zarządzaniem nieruchomością.
  - Wykonawca jest zobowiązany do założenia, prowadzenia i przechowywania Książki Obiektu Budowlanego wraz z kopiami i oryginałami wszystkich dokumentów wskazanych w pkt. 1. Na każde żądanie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest do przedłożenia Książki Obiektu Budowlanego wraz z kopiami i oryginałami wszystkich dokumentów wskazanych w pkt. 1, nie rzadziej jednak niż raz na kwartał, nie później niż w ciągu 7 dni po upływie każdego kwartału.
  - Wykonawca zobowiązany jest protokółarnie przekazać Zamawiającemu oryginały dokumentów o których mowa w pkt. 1 do 4, w terminie 7 dni od daty zakończenia realizacji Kontraktu. Warunkuje to zapłatę przez Zamawiającego ostatniej faktury za świadczenie usług facility-managera.
- 4) Wykonawca zobowiązuje się przy wykonywaniu czynności związanych ze świadczeniem usług do:
- stosowania przepisów prawa i standardów zawodowych, w tym zasad etyki zawodowej,
  - wykonywania czynności z najwyższą starannością,
  - kierowania się zasadą „ochrony interesu Zamawiającego”, na rzecz którego wykonuje czynności facility-manager,
  - stosowania odpowiednich procedur w przypadkach nagłych, zagrażających bezpieczeństwu użytkowników obiektów objętych Przedsięwzięciem lub osób,
  - podejmowania racjonalnych działań zmierzających do zabezpieczenia mienia i minimalizowania szkód w przypadku awarii na terenie obiektów objętych Przedsięwzięciem,
  - kierowania się przepisami ustawy z dnia 7 lipca 1994 roku Prawo budowlane (tekst jednolity Dz. U. 2010, poz.243, nr 1623), treścią rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 3 lipca 2003 roku w sprawie książki obiektu budowlanego (Dz. U. z 2003 r., nr 120, poz.1134), przy prowadzeniu Książki Obiektu Budowlanego dla Przedsięwzięcia.