**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**PRZEDMIOTEM ZAMÓWIENIA:**

**Świadczenie kompleksowych usług pralniczych z najmem asortymentu pralniczego, transportem i wykorzystaniem kompleksowego informatycznego systemu do obsługi i kontroli procesu obiegu pralniczego, na okres 24 miesięcy dla 5 Wojskowego Szpitala Klinicznego z Polikliniką SP ZOZ w Krakowie.**

jest kod CPV:

98.31.00.00-9 Usługi prania i czyszczenia na sucho,

98.31.10.00-6 Usługi odbierania prania,

98.31.50.00-4 Usługi prasowania,

98.39.30.00-4 Usługi krawieckie,

39.51.80.00-6 Bielizna szpitalna,

60.00.00.00-8 Usługi transportowe

**SŁOWNIK:**

**kompleksowa usługa pralnicza** – usługa pralnicza wraz z transportem i najmem bielizny pościelowej. Transport asortymentu brudnego i czystego z/do siedziby Zamawiającego wraz z transportem z/do końcowych odbiorców – komórek organizacyjnych Zamawiającego - oddziałów szpitalnych, bloków operacyjnych, zakładów i pracowni szpitalnych, poliklinik.

**usługa pralnicza** – przez usługę pralniczą rozumie się cały zakres usługi, o którym mowa w opisie przedmiotu zamówienia obejmujący m.in. pranie i dezynfekcje chemiczno-termiczną dla bielizny i odzieży operacyjnej, skażonej oraz dezynfekcję termiczną dla bielizny i odzieży szpitalnej/personelu, pranie, suszenie, prasowanie, maglowanie i drobne naprawy w ilościach wynikających z potrzeb Zamawiającego, oraz segregację, pakowanie oraz znakowanie najmowanej bielizny pościelowej od Wykonawcy, odzieży ochronnej i barierowej, bielizny pacjenta i innej będącej własnością Zamawiającego znacznikami radiowej identyfikacji.

**bielizna pościelowa** **płaska**– poszwy, prześcieradła, podkłady, poszewki, koce;

**bielizna pościelowa z wypełnieniem** - poduszki, kołdry;

**odzież ochronna** – fartuchy, spodnie, spódnice, sukienki, bluzy, kurtki, polary itp.;

**bielizna szpitalna** –piżamy, szlafroki, koszule nocne, koszule chorego, ręczniki, firanki, zasłony, żaluzje, itp. i inne wskazane w załącznikach;

**mopy** – bawełniane i z mikrofazy, nakładki służące do utrzymania czystości pomieszczeń szpitala;

**bielizna i odzież operacyjna** – fartuch, bluza, spodnie chirurga; fartuch, bluza, spodnie barierowe, serwety operacyjne prześcieradło operacyjne, podkład operacyjny, chusty trójkątne, itp. i inne wskazane w załącznikach;

**asortyment niestandardowy** – asortyment wysyłany sporadycznie tj. 2-3 razy w roku, np. kieszeń operacyjna, pokrowiec na lampę operacyjną, woreczek do rehabilitacji, kołnierz unieruchamiający, kółko przeciwodleżynowe, itp.

**RFID** - technologia służąca do identyfikacji obiektów oparta na falach radiowych. Informacje zapisane są   
w specjalnych chipach (znacznikach), które przymocowuje się do przedmiotów, w tym przypadku do przedmiotu dzierżawy.

**kompleksowy informatyczny system do obsługi i kontroli procesu obiegu pralniczego** – elektroniczny system udostępniany Zamawiającemu nieprzerwanie, za pośrednictwem witryny online, pozwalający na kontrolę ilości i rodzaju asortymentu pranego w ramach usługi, o funkcjach wskazanych w dalszej części OPZ.

Wykonawca będzie świadczył usługę prania bielizny będącej własnością Zamawiającego, oraz asortyment najmowany od Wykonawcy.

Bielina pościelowa najmowana od Wykonawcy będzie zabezpieczała potrzeby oddziałów szpitalnych i innych komórek organizacyjnych Zamawiającego ilości ok. **390 łóżek.**

Przewidywaną średniomiesięczną ilość bielizny do świadczenia usługi pralniczej bielizny Zamawiającego określa *Formularz cenowy Załącznik A do SIWZ (Tabela nr 1).*

Przewidywaną średniomiesięczną ilość bielizny do świadczenia usługi pralniczej bielizny najmowanej określa *Formularz cenowy załącznik A do SIWZ (Tabela nr 2).*

Zamawiający zastrzega sobie możliwość niewykorzystania usługi w pełnej ilości i proporcji, jaką podał, z czego Wykonawcy nie przysługują jakiekolwiek roszczenia wobec Zamawiającego.

1. **Kompleksowa usługa pralnicza obejmuje:**
   1. Pranie, dezynfekcja termiczno (w temperaturze do 90ºC) – chemiczna (zastosowanie profesjonalnych piorących środków dezynfekcyjnych), płukanie przy użyciu płynu antystatycznego w zależności od potrzeb, dezynfekcję, suszenie i odpylenie, maglowanie, prasowanie profesjonalnymi środkami piorącymi o działaniu dezynfekcyjnym, zapewniającymi spektrum działania B, V, F, Tbc, S w tym Clostridium difficile.
   2. Pranie i dezynfekcję bielizny skażonej biologicznie.
   3. Segregację i pakowanie bielizny z podziałem asortymentowym oraz na poszczególne komórki organizacyjne Zamawiającego.
   4. Czyszczenie chemiczne (w tym dezynfekcja) asortymentu, który ze względu na skład surowcowy tkanin nie może zostać poddana praniu wodnemu. Czyszczenie chemiczne winno się odbywać z zastosowaniem środków biodegradowalnych, bez aldehydowych.
   5. Realizację serwisu bieliźniarskiego, przez co Strony rozumieją zszywanie, cerowanie, przyszywanie guzików, troczków, naprawa zamków błyskawicznych, odplamianie itp.
   6. Odbiór i transport „bielizny szpitalnej” czystej i brudnej we wskazanych terminach z poszczególnych oddziałów/ komórek szpitala i do poszczególnych oddziałów. **Zamawiający nie posiada centralnego magazynu czystej bielizny ani centralnego magazynu brudnej bielizny.**
   7. Najem nowej, nie używanej bielizny pościelowej, worków poliestrowych i mopów posiadających trwałe oznakowanie w systemie RFID, na zabezpieczenie obłożenia ok. 390 łóżek szpitalnych. Wykaz ilości łóżek na oddziałach wraz z ilością najmowanej bielizny pościelowej i mopów określa *Załącznik do OPZ nr 1.*
   8. Oznakowanie całości asortymentu najmowanego oraz asortymentu pralniczego będącego własnością Zamawiającego, w ilościach i wg wymagań wskazanych w OPZ i SWZ, z zastosowaniem radiowej identyfikacji asortymentu z wykorzystaniem bezdotykowej ewidencji asortymentu, wg wymagań wskazanych w pkt 10 i 11, oraz trwałą etykietą zawierającą nazwę oddziału i imienny sposób identyfikacji nowej odzieży fasonowej, sukcesywnie w ilościach wskazanych w *Załączniku do SWZ nr 1 (dział V, pkt 1).*
   9. W ramach wdrożenia informatycznego systemu do obsługi i kontroli procesu obiegu pralniczego Wykonawca zapewni Zamawiającemu stały i bezpieczny dostęp za pośrednictwem odpowiedniej witryny internetowej on-line, do oprogramowania zapewniającego ewidencję asortymentu będącego w obiegu pralniczym, obsługę elektroniczną dokumentacji zdawczo – odbiorczej, w celu kontroli ilości asortymentów wysłanych do prania oraz zwróconych z pralni. Program zapewnić musi także możliwość składania reklamacji oraz składania zamówień na asortyment niezbędny do realizacji niniejszej umowy i o których mowa w OPZ.
2. **Wymagania ogólne:**
   1. **Pranie Wykonawca wykonywać będzie zgodnie z wymogami sanitarno – epidemiologicznymi w pralni, oraz Wytycznymi Ministra Zdrowia w zakresie wymogów prawidłowego funkcjonowania pralni dla podmiotów świadczących usługi pralnicze na rzecz podmiotów świadczących usługi lecznicze (szpitali)", w tym z zachowaniem bariery sanitarno – higienicznej, wyposażonej w pralnicę tunelową z automatycznym dozowaniem środków piorąco – dezynfekujących.** Procesy prania i dezynfekcji dostosowane do rodzaju asortymentu, skażenia bielizny, oraz zgodne z wytycznymi technologicznymi i warunkami obowiązującymi w zakresie prania bielizny dla placówek ochrony zdrowia (lecznictwa otwartego i zamkniętego), bezwzględnie przestrzegając zarządzeń i zaleceń Głównego Inspektora Sanitarnego i innych przepisów w tym zakresie, oraz innych wymagań dotyczących pralni, a także stosowanie preparatów posiadających odpowiednie dokumenty dopuszczające, zgodnie z obowiązującymi przepisami i potwierdzone badaniami, oraz ich stosowanie nie pozostaje w sprzeczności z zaleceniami PZH.
   2. W przypadku preparatów sklasyfikowanych jako produkty biobójcze Wykonawca winien posiadać pozwolenie na obrót produktem biobójczym na terenie Polski zgodnie z Ustawą z dnia 9 października 2015 r. o produktach biobójczych (t. j. Dz. U. z 2015 r. poz. 1926).
   3. Środki piorąco – dezynfekujące winny posiadać dokumenty dopuszczające do stosowania w temperaturze od 40ºC do 90ºC i potwierdzające ich skuteczność, które gwarantują pełne spektrum działania: B, F, V (HIV, HBV), Tbc, S (spory) w tym Clostridium Difficile, oraz gwarantujące właściwą jakość prania nie powodującą przyspieszonego zużycia bielizny, zgodnie z decyzją Prezesa Urzędu Rejestracji Produktów Leczniczych, wyrobów medycznych i produktów biobójczych w sprawie rejestracji środków do dezynfekcji oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
   4. Wykonawca musi posiadać w pralni, w której będą świadczone usługi pralnicze system Analizy Ryzyka   
      i Kontroli Skażenia Biologicznego RABC, spełniający normę PN-EN 14065/RABC, oraz wdrożony   
      i certyfikowany system zarządzania jakością co najmniej ISO 9001:2015.
   5. Pranie winno odbywać się zgodnie z wymogami obowiązującymi w placówkach ochrony zdrowia ze szczególnym uwzględnieniem zaleceń dotyczących szpitali wskazanych w „Wytycznych Ministra Zdrowia w zakresie wymogów prawidłowego funkcjonowania pralni dla podmiotów świadczących usługi pralnicze na rzecz podmiotów świadczących usługi lecznicze (szpitali)”.
   6. Pranie w zakresie temperatury 40ºC - 90ºC w zależności od rodzaju pranego asortymentu i ewentualnych potrzeb Zamawiającego.
   7. Wykonawca zobowiązany będzie do przekazania po podpisaniu umowy Zamawiającemu dokumentów potwierdzających skuteczność bójczą stosowanych preparatów, oraz karty charakterystyki produktów w terminie do 14 dni.
   8. W przypadku konieczności zmiany środka piorącego (piorąco – dezynfekującego), Wykonawca winien poinformować Zamawiającego pisemnie na 7 dni przed wdrożeniem go do użycia i uzupełnić dokumenty potwierdzających skuteczność bójczą wdrażanych środków, oraz kartę charakterystyki zmienianego produktu.
   9. Dozowanie preparatów piorąco – dezynfekujących winno być automatyczne, z kontrolą poziomu pH ostatniego płukania i procesów pralniczych.
3. **Wymagania szczegółowe:**
   1. Pranie asortymentu odbywać się będzie według procedur dostosowanych do stanu zabrudzenia   
      i gwarantujących wysoką jakość wypranego asortymentu, zarówno pod względem sanitarnym jak   
      i higienicznym.
   2. Bieliznę skażoną biologicznie Wykonawca będzie prać oddzielnie od pozostałego prania, z zachowaniem obowiązujących barier higienicznych - wydzielone pralnice i inne urządzenia przeznaczone wyłącznie dla bielizny skażonej (zakaźnej).
   3. Bieliznę operacyjną Wykonawca prać będzie w osobnych urządzeniach, a następnie poddawać suszeniu, odpylaniu i maglowaniu (jeśli wymaga). Bielizny operacyjnej Wykonawca nie będzie prać łącznie z pozostałą bielizną z innych oddziałów.
   4. Odzież ochronną Wykonawca nie będzie łączyć z pozostałą bielizną z innych oddziałów. Po procesie prania Wykonawca podda asortyment procesom suszenia i prasowana.
   5. Nakładek na mopy Wykonawca nie może prać z pozostałą bielizną szpitalną.
   6. Pranie i dezynfekcja materacy odbywać się będzie w komorze dezynfekcyjnej. Wykonawca przy dostawie czystego prania dostarczy wydruk z wykonanego procesu prania materacy.
   7. Wykonawca musi zagwarantować nie mieszanie się asortymentu Zamawiającego z asortymentem z innych placówek.
   8. Wykonawca musi zagwarantować dostarczanie czystego i suchego asortymentu pralniczego.
   9. Cykl prania i dezynfekcji asortymentu (czas, wysokość temperatury, technologia) musi być dostosowany do pranego materiału. Technologia prania musi zapewniać wysoką jakość świadczonej usługi.
   10. Wykonawca posiada wdrożone procedury dotyczące prania i dezynfekcji bielizny i odzieży szpitalnej pochodzącej od pacjentów z wszawicą, wirusem Ebola, zgorzelą gazowa itp.
   11. W przypadku konieczności prania i dezynfekcji asortymentu skażonego świerzbowcem, Wykonawca zobligowany jest do posterowania zgodnego z aktualnymi rekomendacjami w tym zakresie.
4. **Sposób pakowania czystej bielizny:**
   1. Czysta bielizna winna być pakowana asortymentowo z podziałem na bieliznę Zamawiającego   
      i najmowaną, posegregowana na poszczególne oddziały, zawartość każdej paczki (przezroczysta folia) opisana na opakowaniu (nazwa oddziału, rodzaj asortymentu, oraz ilość sztuk):
      1. bielizna płaska pakowana asortymentowo w folie zgrzane obustronnie,
      2. bielizna operacyjna, ubrania operacyjne i fartuchy pakowane asortymentowo w folie zgrzane obustronnie,
      3. bielizna fasonowa opakowana w folie zgrzane obustronnie,
      4. Wykonawca ma obowiązek pakować i transportować bieliznę, w taki sposób aby zapobiec pognieceniu i wtórnemu zabrudzeniu, skażeniu bielizny i przypadkowemu zamoknięciu.
   2. Maksymalne ilości asortymentu w poszczególnych paczkach:

|  |  |
| --- | --- |
| **Nazwa asortymentu** | **Ilość szt. w paczce** |
| Poszwy | 5 |
| Prześcieradła | 10 |
| Poszewki | 10 |
| Podkłady | 10 |
| Fartuchy chirurgiczne zielone operacyjne | 5 |
| Ubrania operacyjne spodnie | 10 |
| Ubrania operacyjne bluza | 10 |
| Ubrania medyczne bluza | 10 |
| Ubrania medyczne spodnie | 10 |
| Bluzy piżamowe | 10 |
| Spodnie piżamowe | 10 |
| Mopy bawełniane | 30 |
| Ścierki | 10 |
| Ręczniki | 5 |
| Szlafroki | 5 |
| Koce, kołdry | 1 |
| Poduszki | 1 |
| Odzież fasonowa fartuchy, ubrania medyczne | 10 |
| Pokrowce materacy, poduszek | 3 |

1. **Wymagania dotyczące odbioru bielizny brudnej i przywozu bielizny czystej:**
   1. Przywóz czystej bielizny i odbiór brudnej odbywać się będzie na koszt i ryzyko, środkami transportu Wykonawcy, co najmniej dwoma – odrębnymi dla bielizny czystej i dla bielizny brudnej, pojazdami posiadającymi aktualną przez cały okres trwania umowy, opinię sanitarną wydaną przez właściwego Państwowego Inspektora Sanitarnego, dotyczącą dopuszczenia pojazdu do przewozu bielizny szpitalnej.
   2. Wyładunek i załadunek bielizny z/do samochodu do/z komórek organizacyjnych Zamawiającego należeć będzie do obowiązków Wykonawcy i odbywać się będzie na wózkach transportowych. Załadunek brudnego prania odbywać się będzie z brudowników komórek organizacyjnych Zamawiającego. Wyładunek prania czystego odbywał się będzie z podręcznych magazynach bielizny czystej zlokalizowanych w komórkach organizacyjnych Zamawiającego, a w przypadku ich braku, w miejscu wskazanym przez personel Zamawiającego.
   3. Wydawanie i odbieranie asortymentu odbywać się będzie w każdej komórce organizacyjnej Zamawiającego w obecności pracownika Zamawiającego celem kontroli ilościowej bielizny szpitalnej, wg lokalizacji i częstotliwości wskazanej w *Załączniku do OPZ nr 4.*
   4. Każdorazowo przy wydawaniu brudnego asortymentu pracownik Zamawiającego ma obowiązek wypełnić dokumentację zdawczo – odbiorczą. Dokumentacja musi być wypełniona czytelnie, podpisana przez zdającego oraz przez przyjmującego asortyment.
   5. Przy odbiorze czystego asortymentu, pracownik Zamawiającego odbierać będzie dokumentację zdawczo - odbiorczą i sprawdzać ilość i rodzaj przekazanego asortymentu, następnie potwierdzać na dokumentacji wraz z datą prawidłowość wykonania usługi. Wykonawca ma obowiązek dostarczyć asortyment czysty do magazynów bielizny czystej zlokalizowanych w komórkach organizacyjnych Zamawiającego, lub w miejscu przez niego wyznaczonym. W przypadku braków i uwag co do jakości wykonanej usługi, wprowadzać uwagi do realizacji usługi na dokumentacji zdawczo - odbiorczej. W przypadku pozostawienia asortymentu w miejscu innym niż wskazane, Zamawiający uzna, iż dostawa nie została zrealizowana.
   6. W przypadku przekroczenia godzin dostaw asortymentu czystego, pracownik Zamawiającego odnotuję rzeczywisty czas dostawy na dokumentacji zdawczo – odbiorczej, co stanowić będzie podstawę do dochodzenia kar umownych.
   7. Zamawiający może odmówić przyjęcia bielizny w sytuacji:
      1. wykonania usługi niezgodnie z umową,
      2. dostarczenia w niewłaściwych opakowaniach,
      3. niedopranej, poplamionej, zniszczonej,
      4. dostarczenia asortymentu mokrego,

i żądać wymiany asortymentu na nowy lub inny bez wad.

* 1. Wózki winny być transporterami koszykowymi pokrytymi pokrowcami ochronnymi zapewniającymi właściwości bakteriostatyczne, lub wózki o pełnych ścianach zabezpieczone pokrowcami bakteriostatycznymi lub w inny równoważny sposób, stanowiące ochronę przed czynnikami zewnętrznymi (ochrona przed zamoknięciem, zabrudzeniem). W przypadku dostawy asortymentów w wózkach nie posiadających pokrowców bakteriostatycznych, Zamawiający zastosuje kare umowną wskazaną we wzorze umowy.
  2. Wózki muszą być pozbawione ostrych krawędzi i wyposażone w odbojnice lub inny równoważny system chroniący ściany, futryny drzwiowe, windy i inne elementy infrastruktury przed ich ewentualnym uszkodzeniem. Wykonawca zabezpieczy odpowiednią ilość wózków do transportu asortymentu pralniczego w ramach usługi.
  3. Zamawiający nie wyraża zgody i nie będzie ponosić odpowiedzialności na pozostawianie wózków koszykowych w przestrzeniach ogólnodostępnych, tj. korytarze, poczekalnie, windy, powołując się na przepisy BHP.
  4. **Odbiór bielizny brudnej** do prania odbywać się będzie raz dziennie od poniedziałku do soboty w godz. od 1100 do 1500, z zastrzeżeniem, iż **odbiór brudnej bielizny operacyjnej** odbywać się będzie w godz. od 1300 do 1500.
  5. Bielizna brudna przeznaczona do prania pakowana będzie przez Zamawiającego w worki foliowe dostarczone przez Wykonawcę na jego koszt. Dostawa worków foliowych do Zamawiającego odbywać się będzie w ilościach zgłaszanych pisemnie przez uprawnionego pracownika Zamawiającego.
  6. **Przywóz bielizny czystej** odbywać się będzie raz dziennie od poniedziałku do soboty o godz. od 700 do 1000 rano.
  7. Zamawiający zastrzega sobie możliwość realizacji dostaw w trybie nagłym, wg potrzeb Szpitala w czasie 4 godzin od zgłoszenia telefonicznego.
  8. W przypadku gdy przerwa w odbiorze bielizny brudnej i dostarczeniu bielizny czystej w dni świąteczne jest dłuższa niż 1 dzień, Wykonawca ma obowiązek dostarczyć przed planowaną przerwą świąteczną, zwiększoną dwukrotnie ilość najmowanego asortymentu, pozwalającej na zabezpieczenie funkcjonowania komórek organizacyjnych Szpitala Zamawiającego, na czas przerwy.
  9. Pracownicy Wykonawcy, wykonujący transport asortymentu pralniczego na terenie Zamawiającego, zobowiązani są posiadać identyfikator Wykonawcy, fartuch ochronny, oraz rękawiczki ochronne.
  10. **Czas realizacji usługi:**
      1. prania bielizny pościelowej płaskiej, bielizny operacyjnej, koszul, piżam, podkoszulków, mopów – do 24h.
      2. odzieży ochronnej, pokrowców na materace – do 48h.
      3. prania pozostałego asortymentu takiego jak: kołdry, poduszki, koce – do 72h.

1. **Usługa najmu bielizny szpitalnej:**
   1. Zamawiający będzie najmował od Wykonawcy, bieliznę pościelową (tj. poszwy, poszewki, podkłady, prześcieradła) zgodnie z szczegółowym wykazem ilościowym zawartym w *Załącznik do OPZ nr 1 Wykaz ilości najmowanej bielizny pościelowej i mopów.*
   2. Zamawiający zastrzega możliwość zwiększenia ilości najmowanej bielizny, zgodnie z potrzebami Zamawiającego, np. w sytuacji zwiększenia liczby łóżek szpitalnych u Zamawiającego. Ewentualne zwiększenie nastąpi na podstawie przeprowadzonych negocjacji i stosownego aneksu do umowy.
2. **Realizacja usługi najmu:**
   1. W obiegu będzie występować asortyment będący własnością Zamawiającego oraz asortyment najmowany od Wykonawcy, zgodnie z rodzajem asortymentowym i miesięcznymi szacowanymi ilościami określonymi *w Tabeli 1 i 2 Załącznika A - Formularza cenowego* usługi prania bielizny.
   2. Zamawiający będzie najmował asortyment zgodnie ze szczegółowym spisem w tabeli zawartej   
      w *Załączniku do OPZ nr 1 i Załączniku do OPZ nr 2.* Wykonawca w ramach najmu dostarczy Zamawiającemu asortyment nowy, nieużywany.
   3. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu przedmiot najmu wg **poniższego harmonogramu:**
      1. **Najpóźniej na dwa dni przed datą rozpoczęcia realizacji umowy:**
         1. Bielizna pościelowa: poszwy, poszewki, prześcieradła, prześcieradła duże, podkłady;
         2. Nakładki mop;
         3. Worki poliestrowe;
      2. **Do 15 dni od daty rozpoczęcia realizacji umowy:**
         1. 50% ilości kołder i poduszek;
      3. **Do 45 dni od daty rozpoczęcia realizacji umowy:**
         1. 50% ilości kołder i poduszek;

z podziałem na poszczególne komórki organizacyjne Szpitala w ilościach i asortymentowo – zgodnie   
z rozdzielnikiem zawartym w *Załączniku do OPZ nr 1 i Załączniku do OPZ nr 2*. Asortyment zostanie dostarczany Zamawiającemu na podstawie protokołów przekazania. Dostarczony asortyment będzie produktem fabrycznie nowym, na co Wykonawca przedłoży odpowiedni dokument potwierdzający ten stan wraz z każdą partą dostarczanego asortyment. Zamawiający nie dopuszcza w tym zakresie przedłożenia przez Wykonawcę oświadczenia.

* 1. Jeżeli asortyment najmowany podczas użytkowania zacznie się niszczyć (pojawią się pierwsze przetarcia, rozdarcia, odbarwienia) Wykonawca zobowiązany jest do zastąpienia jej nowym asortymentem zgodnym z opisem powyżej. Obrót pościeli i uzupełnianie braków odbywać się będzie wyłącznie asortymentem dedykowanym dla Zamawiającego. Wykonawca przez cały okres trwania umowy utrzymywać będzie ilość asortymentu najmowanego w ilościach wskazanych w OPZ.
  2. Asortyment najmowany zostanie wymieniony na nowy, na koszt Wykonawcy w przypadku:
     1. utraty jego właściwości fizycznych,
     2. utraty parametrów jakościowych,
     3. widocznych organoleptycznie wad uniemożliwiających prawidłowo użytkownie przez Zamawiającego,   
        w tym stwierdzonych trwałych plam i zabrudzeń.
  3. Zamawiający nie będzie odpowiadał finansowo za zniszczenia bielizny będącej własnością Wykonawcy wynikających z naturalnego jej zużycia.
  4. Wykonawca oznakuje najmowany asortyment w sposób umożliwiający łatwą i prawidłową identyfikację wizualną – widoczny napis identyfikujący Wykonawcę, oraz przy pomocy chipów / tagów/ znaczników/ kodów kreskowych z podziałem na poszczególne komórki organizacyjne Zamawiającego (zgodnie z podziałem w *Załączniku do OPZ nr 1 Wykaz ilości najmowanej bielizny pościelowej i mopów.)* Znaczniki będą służyły do prowadzenia pełnej i bezdotykowej ewidencji asortymentu przez Wykonawcę, monitorowania ilości cykli prania dla każdej sztuki oznakowanego asortymentu, z poszczególnych oddziałów.
  5. Zamawiający wymaga, aby znaczniki były wszyte (bądź zamocowane w inny sposób) w każdą sztukę najmowanego asortymentu w miejscu widocznym, oraz w sposób trwały, uniemożliwiający ich przypadkowe odczepienie się od asortymentu podczas procesu użytkowania i całego procesu prania   
     i dezynfekcji. Opis zawarty w danych chipa zawierał będzie nazwę Zamawiającego, datę: 2025 rok, oraz nazwę (rodzaj) asortymentu.
  6. Zamawiający wymaga się, aby znaczniki:
     1. były pasywne, nie posiadały własnego źródła zasilania,
     2. zgodne z normą ISO 18000-3 lub 18000-6C,
     3. akredytowane certyfikatem 9001,
     4. posiadały potwierdzony badaniami brak wpływu na urządzenia medyczne i sprzęt elektroniczny między innymi rozrusznik serca, defibrylator i inne, gwarantujące bezpieczeństwo zastosowania dla ludzi,
     5. nie traciły właściwości umożliwiających bezdotykowe zliczanie, zasięg odczytu do 6 m,
     6. działające w paśmie UHF,
     7. brak wpływu chipów na rezonans magnetyczny, jak i rezonansu magnetycznego na chipy,
     8. były wytrzymałe w procesach pralniczych.
     9. Wykonawca na żądanie Zamawiającego podczas trwania umowy udostępni dokumenty potwierdzające wyżej wymienione warunki dotyczące znaczników.
  7. Wymiana uszkodzonych, rozkodowanych chipów odbywać się będzie na koszt Wykonawcy niezwłocznie, po zauważeniu uszkodzenia, przy czym pościel z uszkodzonym chipem nie może być wydana do Zamawiającego. Kontrola sprawności chipów leży po stronie Wykonawcy.
  8. Najmowany asortyment będzie podlegać inwentaryzacji **po każdym roku trwania umowy** przez przedstawicieli Wykonawcy i Zamawiającego.
  9. W przypadku stwierdzenia braków ilościowych po przeprowadzonej inwentaryzacji, Wykonawca uzupełni brakujący asortyment najmowany do stanu ilościowego i asortymentowego do poziomu na dzień rozpoczęcia umowy.
  10. Dopuszcza się maksymalnie 3% ubytku rocznie pościeli będącej przedmiotem najmu spowodowane zniszczeniem lub zaginięciem z winy Zamawiającego.

1. **Wymagania dotyczące najmowanego asortymentu:**
   1. **Bielizna pościelowa** płaska, tj.: poszwa, poszewka, prześcieradła, podkład w kolorze niebieskim (gładka, lub w drobny deseń). Kolory trwałe, nie spierające się. Gramatura 150-160 g/m2. Asortyment fabrycznie nowy. Wyrób medyczny. Temperatura prania 95 st. C. Tkanina asortymentu:
      1. posiadająca certyfikat zgodności CEN/TS 14237„Tekstylia w systemie ochrony zdrowia”;
      2. ~~posiadająca apreturę bakteriostatyczną;~~
      3. posiadająca certyfikat poświadczające jakość i bezpieczeństwo stosowanych tkanin OEKO-Tex Standard 100;
      4. ~~posiadająca wynik z raportu z badań PN-EN ISO 20743:2013  „Tekstylia – Wyznaczenie aktywności antybakteryjnej wyrobów włókienniczych” potwierdzający aktywność po minimum 100 cyklach prania~~;
      5. posiadająca zgłoszenie do urzędu rejestracji wyrobów medycznych;
      6. szczegółowe parametry opisane w *Załączniku do OPZ nr 2.*
   2. **Kołdra** w kolorze białym z wypełnieniem: 100% poliester silikonowany. Obszycie pikowane, białe, skład: 50% poliester/50% bawełna (tolerancja +/- 5%). Waga wsadu: 1100 - 1200g. Asortyment fabrycznie nowy. Wyrób medyczny. Produkt antyalergiczny. Temperatura prania 95 st. C. Tkanina asortymentu posiadająca certyfikat poświadczające jakość i bezpieczeństwo stosowanych tkanin OEKO-Tex Standard 100. Szczegółowe parametry opisane w *Załączniku do OPZ nr 2.*
   3. **Poduszka** w kolorze białym z wypełnieniem: 100% kulki poliestrowe. Obszycie pikowane, białe, skład: 50% poliester/50% bawełna (tolerancja +/- 5%). Waga wsadu min 1000g. Asortyment fabrycznie nowy. Wyrób medyczny. Produkt antyalergiczny. Temperatura Prania 95 st. C. Tkanina asortymentu posiadająca certyfikat poświadczające jakość i bezpieczeństwo stosowanych tkanin OEKO-Tex Standard 100. Szczegółowe parametry opisane w *Załączniku do OPZ nr 2.*
   4. **Mop bawełniany** – nakładka na mopa tkana, kieszeniowa. Frędzle wewnętrzne zamknięte, frędzle zewnętrzne otwarte. Pasujący na stelaż o długości 40 cm. Kolor biały. Skład materiału: 65 % poliester, 35% bawełna. Asortyment fabrycznie nowy. Temperatura Prania 95 st. C. Szczegółowe parametry opisane w *Załączniku do OPZ nr 2.*
   5. **Mop mikrofaza** – nakładka kieszeniowa. Pasujący na stelaż o długości 40 cm. Kolor biały. Skład materiału: 100% mikrowłókno. Asortyment fabrycznie nowy. Temperatura Prania 95 st. C. Szczegółowe parametry opisane w *Załączniku do OPZ nr 2.*
   6. **Worek bakteriostatyczny** – poliestrowy
2. **Naprawy, kasacja:** 
   1. Do Wykonawcy należy monitorowanie stanu najmowanego asortymentu, oraz asortymentu Zamawiającego pod kątem ewentualnych uszkodzeń, utraty właściwości, parametrów jakościowych i możliwości poddawania procesowi prania.
   2. W przypadku uszkodzeń pranego asortymentu Wykonawca zobowiązany będzie do dokonywania napraw. Naprawy wykonywane będą w sposób pozwalający na zachowanie właściwości użytkowych danej sztuki obejmują: prowadzenie serwisu bieliźniarskiego, czyli naprawy, zszywanie, przyszywanie guzików i troków, wymiana na nowe zamki i guziki, zniszczone podczas prania lub maglowania. Okres zwrotu odzieży i bielizny wymagającej reperacji nie będzie przekraczał 4 dni roboczych.
   3. Jeśli czas konieczny na naprawę przekracza 4 dni robocze Wykonawca zapewni Zamawiającemu nieprzerwaną dostępność do najmowanego asortymentu i wyda w terminowym czasie przekazania bielizny czystej oznaczony zgodnie z wymaganiami asortyment „rezerwowy” (oznaczony innym znacznikiem niż naprawiany asortyment). Po naprawie wycofa asortyment rezerwowy.
   4. W przypadku braku możliwości naprawy, Wykonawca przeprowadzi kasację swojej własności.
   5. Kasacja/wymiana asortymentu najmowanego - stanowiąca własność Wykonawcy, a będącego w obiegu, będzie procesem przeprowadzanym i wykonywanym przez Wykonawcę. W tym przypadku obowiązkiem Wykonawcy będzie niezwłoczne wdrożenie w obieg nowego brakującego asortymentu spełniającego wymagania Zamawiającego, utrzymując tym samym stan ilościowy najmowanego asortymentu.
   6. Kasacja zużytego asortymentu będącego własnością Zamawiającego, będzie dokonywana przez Zamawiającego. Wykonawca przekaże uszkodzony asortyment Zamawiającemu z pisemnym uzasadnieniem braku możliwości wykonania naprawy i dalszego prania.
   7. Zbiorczą informację o konieczności kasacji Wykonawcą będzie przekazywał Zamawiającemu w częstotliwością 1 x w miesiącu.
3. **Warunki funkcjonowania kompleksowego informatycznego systemu do obsługi i kontroli procesu obiegu pralniczego:** 
   1. Wykonawca prowadził będzie na bieżąco elektroniczną ewidencję wykonanych usług. W tym celu pralnia Wykonawcy wyposażona będzie w odpowiednie urządzenia do obsługi systemu RFiD, a Wykonawca prowadził będzie ewidencję asortymentu będącego w obiegu pralniczym za pomocą programu komputerowego udostępnionego Zamawiającemu poprzez witrynę internetową. Program umożliwi Zamawiającemu bieżące śledzenie obiegu asortymentu i monitorowanie własnego stanu magazynowego online. W tym celu Wykonawca utworzy magazyny dla poszczególnych komórek organizacyjnych Zamawiającego i przekaże stosowne dane do dostępu do programu komputerowego.
   2. Oprogramowanie musi spełnić wszystkie funkcje wskazane w *Załączniku do SWZ nr 2* a Wykonawca gwarantuje ich całkowitą funkcjonalność przez cały okres obowiązywania umowy, tj.:
      1. prowadzenie ewidencję asortymentu najmowanego i asortymentu Zamawiającego oznakowanego znacznikami RFID i będącego w obiegu pralniczym, zliczanie i rozpoznawanie właściciela asortymentu;
      2. prowadzenie w systemie elektronicznym ewidencji asortymentu dostarczanego od Zamawiającego i wydawanego przez Wykonawcę (nieoznakowanego znacznikami RFID) będącego w obiegu pralniczym, tj rejestrację każdej sztuki asortymentu przekazanego do prania, oraz każdej sztuki asortymentu wydanego po wykonaniu usługi przez Wykonawcę.
      3. tworzenie odrębnych magazynów dla komórek organizacyjnych Zamawiającego;
      4. prowadzenie ewidencji ilości wypranego asortymentu, z podziałem na poszczególne komórki organizacyjne Zamawiającego, z wyodrębnieniem ilości asortymentu brudnego przekazanego do prania, oraz zwróconego asortymentu czystego;
      5. tworzenia raportów ilościowych, asortymentowych w różnych okresach czasu, z podziałem na komórki organizacyjne Zamawiającego;
      6. rejestracji cykli prania dla każdej sztuki asortymentu pralniczego ze znacznikami radiowej identyfikacji (asortymentu najmowanego i będącego własnością Zamawiającego);
      7. składanie zamówień na zwiększone dostawy np. na okresy świąteczne, dni ustawowo wolne od pracy;
      8. składania reklamacji ilościowych i jakościowych;
      9. zgłaszania uwag do realizacji usługi prania;
      10. zgłaszanie informacji o: kasacji asortymentu, naprawach szwalniczych etc.;
      11. tworzenie sald asortymentu brakującego / nadwyżek;
      12. możliwości archiwizacji po zakończeniu umowy.
   3. Zamawiający wymaga, aby całość ww. funkcji odbywała się w ramach udostępnionego **kompleksowego informatycznego systemu do obsługi i kontroli procesu obiegu pralniczego. Zamawiający nie dopuści zestawień tworzonych w arkuszach kalkulacyjnych, odręcznie, czy za pośrednictwem innych narzędzi i programów, niż ten wskazany w OPZ.**
   4. **Nie zapewnienie wymagań informatycznego systemu do obsługi i kontroli procesu obiegu pralniczego, wskazanych w OPZ stanowić będzie podstawę do rozwiązania umowy z Wykonawcą.**
   5. Do 5 dnia każdego miesiąca drogą elektroniczną będzie wysyłana ewidencja ilości wypranego asortymentu, z podziałem na poszczególne komórki organizacyjne, z miesiąca poprzedniego, celem oceny zgodności ilościowej wypranego asortymentu. Potwierdzony ewidencja stanowić będzie podstawę do wystawienia przez Wykonawcę faktury za realizacje usługi pralniczej.
   6. Zamawiający wymaga, by każdy odbiór asortymentu brudnego od Zamawiającego i każda dostawa asortymentu czystego do Zamawiającego były bezwzględnie i na bieżąco odnotowywane przez Wykonawcę w programie poprzez bezdotykowe sczytywanie informacji z chipów/ znaczników, oraz wprowadzanie ręczne ilości asortymentu, który nie posiada chipów / znaczników (po sprawdzeniu rodzaju i ilości) przez Wykonawcę, na podstawie dokumentów zdawczoodbiorczych odebranych wraz z asortymentem brudnym z komórek organizacyjnych Zamawiającego.
   7. Odnotowywanie przez Wykonawcę asortymentu następować będzie rodzajowo i ilościowo. W programie Wykonawca odnotowuje na bieżąco asortyment, który zakwalifikowany został do napraw szwalniczo-krawieckich.
   8. Program Wykonawcy umożliwiać ma pracownikom Zamawiającego zgłaszanie online reklamacji i uwag co do ewentualnych nieścisłości lub nieprawidłowości powstających w trakcie realizacji usług, w szczególności rozbieżności pomiędzy odnotowanymi przez Wykonawcę rodzajami i ilościami oddanego do prania brudnego asortymentu lub dostarczonego czystego asortymentu, a zapisami na druku zdawczo-odbiorczym.
   9. Wykonawca utworzy magazyny dla wszystkich komórek organizacyjnych Zamawiającego z osobna, zgodnie z *Załącznikiem do OPZ nr 4* i przekaże stosowne dane do logowania do programu komputerowego.
   10. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmian nazw komórek organizacyjnych, i lub rozszerzenie ich ilości wg bieżących potrzeb Szpitala.
   11. Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do programu na 7 dni przed rozpoczęciem realizacji usługi pralniczej.
   12. Wykonawca najpóźniej na 5 dni przed przystąpieniem do usługi zobowiązany będzie do przeprowadzenia szkolenia (w wymiarze 2 dni, 3-5 osób) i w razie bieżących potrzeb, z zakresu zasad prowadzenia ewidencji, obsługi systemu informatycznego umożliwiającej monitorowanie stanów bielizny na poszczególnych oddziałach, sporządzania raportów wydań i przyjęć asortymentu dla magazynów i oddziałów. Szkolenie to winno objąć użytkowników i administratora (należy dostarczyć instrukcję użytkownika oraz administratora w języku polskim). Szczegółowy harmonogram szkoleń zostanie uzgodniony po zawarciu umowy.
   13. Wykonawca wskaże formę wsparcia technicznego zdalnego w zakresie funkcjonowania systemu, w razie wystąpienia problemów z dostępem.
4. **Wymagania dotyczące oznakowania znacznikami RFID:**
   1. Oznakowanie RFID gwarantować ma pełną identyfikację poszczególnej sztuki asortymentu przyporządkowanej do danej komórki organizacyjnej Zamawiającego, w tym rozpoznawanie rodzaju asortymentu, liczenie, dokładność i precyzję w rozliczaniu i ewidencji znajdującego się w obrocie asortymentu, a także śledzenie historii obiegu każdej sztuki asortymentu.
   2. Oznakowanie chipami będzie trwałe, uniemożliwiające odczepienie się chipu od asortymentu podczas użytkowania, prania lub dezynfekcji, oraz umożliwi odczytywanie: nazwy Zamawiającego, nazwy komórki organizacyjnej Zamawiającego i rodzaju asortymentu. Oznakowanie asortymentu nastąpi nieodpłatnie,  
      w ramach świadczonych przez Wykonawcę usług pralniczych.
5. **Oznakowanie asortymentu będącego własnością Zamawiającego:**
   1. Oznakowanie przez Wykonawcę odzieży ochronnej pracowników i operacyjnej – np.: fartuchów, spodni, spódnic, bluz, odzieży operacyjnej itp., piżam i koszul pacjentów następować będzie sukcesywnie wg ilości i rodzaju wskazanego w *Załączniku do SWZ nr 1 (dział V. pkt1).*
   2. Wskazany w pkt 12.1 asortyment oznakowany zostanie w sposób widoczny opisowy, za pomocą etykiet termicznych lub w inny sposób zapewniający trwałość oznakowania. Opis zawierał będzie nazwę Zamawiającego, nazwę komórki organizacyjnej i nazwisko lub inicjały pracownika (w przypadku odzieży ochronnej). Wykonawca zablokuje w danych chipa możliwość wydania go do innej komórki organizacyjnej, niż ta wskazana przy oznakowaniu asortymentu. Szacunkową ilość asortymentu do oznakowania określono w SWZ.
   3. Oznakowanie asortymentu o którym mowa w pkt 12.1 nastąpi nieodpłatnie, w ramach świadczonych przez Wykonawcę usług pralniczych.
   4. Wykonawcy ma obowiązek monitorowania jakości i ilości cykli prania odzieży barierowej wielokrotnego użytku. Wykonawca zobowiązany jest poinformować Zamawiającego o przeprowadzeniu liczby cykli prania danej sztuki odzieży, po przekroczeniu której, odzież barierowa traci funkcje bakteriostatyczne.
   5. Obowiązkiem Wykonawcy jest kontrola jakości i prawidłowości działania znaczników RFID, a w przypadku ubytków ich ponowne mocowanie lub wymiana.
   6. Po zakończeniu umowy Wykonawca zobowiązany jest do rozkodowania chipów z asortymentu będącego własnością Zamawiającego, w taki sposób by możliwe było ich ponowne zakodowanie i użytkowanie po zakończeniu umowy z Wykonawcą.
6. **Wykonawca w ramach umowy zobowiązany będzie do:**
   1. **dostarczenia** Zamawiającemu w odpowiedniej ilości:
      1. wózków transportowych do przechowywania i przewożenia bielizny brudnej do punktów; szczegółowy opis w *Załączniku do OPZ nr 3 Wymagania w zakresie parametrów wyposażenia dostarczanego przez Wykonawcę w ramach realizacji umowy.*
      2. worków poliestrowych zapewniających parametry bakteriostatyczne, w ilości i kolorystyki z podziałem wskazanym w *Załączniku do OPZ nr 2.* Każdy worek oznakowany w systemie identyfikacji radiowej, zawiązywany trokami. Tkanina z aktywnym czynnikiem bakteriostatycznym, który hamuje wzrost bakterii i eliminuje nieprzyjemne zapachy. W przypadku zagubienia, uszkodzenia lub zniszczenia worka, wykonawca zobowiązany będzie uzupełnić worek lub wymienić na nowy.
      3. worków foliowych do przekazywania brudnej bielizny zgodnie z obowiązującymi u Zamawiającego kolorami (akceptowany czerwony i zielony (bielizna operacyjna). Worki o pojemności 120 l – nieprzemakalne, wytrzymałe, grubość nie mniejsza niż 40 mikrometrów, wykonane z folii polietylenowej LDPE. Zamawiający dopuszcza stosowanie worków rozpuszczalnych.
      4. worków foliowych rozpuszczalnych w wodzie podczas prania, o wymiarze nie mniejszym niż 600x800 do pakowania bielizny skażonej biologicznie, która miała kontakt z pacjentem wysoce zakaźnym, z wszami czy świerzbem;
      5. dużych worków foliowych do pakowania materacy, pozwalających na ich bezpieczne transportowanie;
      6. dokumentacji, tj. druków protokołów zdawczo – odbiorczych samokopiujących zgodnie z nazewnictwem i wzorem zawartym w *Załącznikach do OPZ nr 6 i 7;*
      7. czytnik RFiD umożliwiającego odczytywanie danych zawartych w chipach.

Dostarczenie sprzętu i wyposażenia o którym mowa w pkt. 13 nastąpi nieodpłatnie, w ramach świadczonych przez Wykonawcę usług pralniczych, najpóźniej na 2 dni przed datą rozpoczęcia realizacji umowy.

* 1. **prowadzenia kontroli** wypranej bielizny, dezynfekowanych wózków transportowych i pokrowców na wózki pod względem sanitarno – epidemiologicznym w trakcie trwania umowy, w tym kontroli czystości mikrobiologicznej,
  2. **przedstawiania** Zamawiającemu raz na miesiąc wyników badań mikrobiologicznych potwierdzonych przez właściwą Stację Sanitarno-Epidemiologiczną lub akredytowane laboratorium przez Polskie Centrum Akredytacji i wpisane na jego listę laboratorium badawcze celem potwierdzenia skuteczności dezynfekcji – dotyczy:
     1. bielizny pościelowej,
     2. bielizny operacyjnej,
     3. wózka do transportu bielizny,
     4. komory samochodu do przewozu bielizny,
     5. przelotowej komory do dezynfekcji wózków,
     6. rąk pracowników Wykonawcy.
  3. Wyniki z badań prześle mailowo do Zamawiającego do 10 dnia następnego miesiąca.
  4. W przypadku wyniku z badań mikrobiologicznych, w którym wyhodowano drobnoustrój alarmowy, Wykonawca będzie zobowiązany do powiadomienia o tym fakcie Pielęgniarkę Epidemiologiczną Zamawiającego.
  5. Zamawiający zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia wyrywkowej (bez zapowiedzi) i okresowej kontroli mikrobiologicznej po dostarczeniu do Szpitala asortymentu czystego, oraz wózków transportowych i komór pojazdów transportowych.
  6. Zamawiający zastrzega sobie prawo do przeprowadzania kontroli prawidłowości świadczenia usługi zarówno na terenie Szpitala, jak i na terenie pralni. Zamawiający wyznaczy osoby uprawnione to tych czynności.
  7. W przypadku awarii pralni uniemożliwiających terminową realizację usługi, Wykonawca zobowiązany jest do:
     1. niezwłocznego poinformowania Zamawiającego o zaistniałych trudnościach oraz zabezpieczenie wykonania usługi w pralni zastępczej, na zasadach opisanych w przedmiocie zamówienia, spełniającej wymagania Zamawiającego opisane w niniejszej umowie, lub:
     2. po uzgodnieniu z Zamawiającym zobowiązuje się dostarczyć Zamawiającemu bieliznę zastępczą lub bieliznę jednorazową – będącym wyrobem medycznym zgodnie Ustawą z  dnia 7 kwietnia 2022 r. o wyrobach medycznych (t. j. Dz. U. z 2022 r. poz. 974) w ilości jaka była przekazana do prania przez wystąpieniem awarii.
     3. **ponoszenia odpowiedzialności** prawnej i materialnej za wykonanie usługi pralniczej w zakresie jakości i zgodności z wymogami sanitarnymi wobec organów kontroli (dotyczy m.in.: Stacji Sanitarno – Epidemiologicznej oraz przepisów BHP).
  8. Wykonawca wystawi fakturę dla każdego z pakietów osobno (asortyment najmowany i asortyment będący własnością Zamawiającego) z określeniem asortymentu pranej bielizny, ilości w sztukach, ceny jednostkowej. Faktura będzie wystawiona na podstawie miesięcznego zestawienia wypranej bielizny prowadzonego przez Wykonawcę, które będzie potwierdzona, a w przypadku rozbieżności korygowaa przez uprawnionego pracownika Zamawiającego. Do faktury należy dołączyć również miesięczny rejestr z rotacji asortymentu.
  9. Obowiązkiem Wykonawcy i Zamawiającego będzie prowadzenie dokumentacji zdawczo – odbiorczej brudnej i czystej bielizny przekazywanej do prania i odbieranej z prania, wg wzoru Zamawiającego **-** *Załącznik do OPZ nr 6 i 7.*

1. **Reklamacje:**
   1. Wykonawca zobowiązany będzie do niezwłocznego i nieodpłatnego usuwania stwierdzonych braków ilościowych lub złej jakości usług (np. bielizna niedoprana, widoczne zacieki lub wilgotna, uszkodzona bielizna). Zamawiający niezwłocznie powiadomi Wykonawcę o stwierdzonych uchybieniach telefonicznie oraz pisemnie bądź mailowo.
   2. W przypadku mechanicznego uszkodzenia lub zgubienia asortymentu stanowiącego własność Zamawiającego m.in. odzieży ochronnej, roboczej, kołder, poduszek, koców, przekazanych do prania i przyjętego przez Wykonawcę, Wykonawca wymieni uszkodzone lub zagubione egzemplarze na nowe lub zapewni zwrot ich równowartości ustalonej wg aktualnych na dzień zwrotu cen zakupu.
   3. Oferent zaoferuje w ramach ofercie całkowity czas realizacji reklamacji zgłoszonej przez Zamawiającego - przez co należy rozumieć ustosunkowanie się do reklamacji i uznanie jej za zasadną (lub nie) i jej realizacja – czyli usunięcie wady - podaną w godzinach.
   4. Brak odpowiedzi w terminach określonych w zdaniu poprzedzającym stanowi podstawę od naliczenia kary umownej określonej w umowie.
   5. Do zgłoszenia reklamacji będzie obowiązywał druk wg *Załącznika do OPZ nr 8.*
2. **Zamawiający w ramach umowy będzie miał prawo do:**
   1. Wizytacji miejsca realizacji usługi przez cały okres trwania umowy i sprawdzenia jej zgodności z wymaganiami umowy i załączników (dotyczy wszystkich usług świadczonych przez Wykonawcę w ramach przedmiotu umowy).
   2. Prowadzenia kontroli asortymentu dostarczonego po wykonaniu usługi.
   3. Zamawiający zastrzega możliwość wykupu od Wykonawcy części lub całości najmowanej bielizny, po zakończeniu umowy. Na ta okoliczność przeprowadzone zostaną negocjacje pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą, celem ustalenia ceny ewentualnego zakupu.
3. **Zamawiający, w ramach przedmiotu umowy zobowiązany będzie do:**
   1. przygotowania bielizny brudnej do transportu.
   2. pakowania brudnej bielizny w dostarczone przez Wykonawcę worki foliowe.
   3. pakowania brudnej bielizny skażonej biologicznie w dostarczone przez Wykonawcę worki foliowe z napisem „bielizna skażona”.
   4. powiadamiania niezwłocznie, przy odbiorze lub następnego dnia roboczego, Wykonawcy o stwierdzeniu wad jakościowych lub brakach ilościowych dostarczonego asortymentu dotyczy usługi prania i wynajmu bielizny. Powiadamianie odbędzie się poprzez otrzymany wraz z dostawą protokołów zdawczo – odbiorczy.
   5. potwierdzania faktury i zestawienia wystawionego przez Wykonawcę, co do zgodności wpisanych ilości wypranej bielizny i stanów najmowanego asortymentu.
4. **Integralne części Opisu Przedmiotu Zamówienia na usługę pralniczą:**
   1. wymagania techniczne dla usługi prania wskazuje Załącznik do SWZ nr 1;
   2. wymagania techniczne dotyczące programu do elektronicznej ewidencji pranego asortymentu wskazuje Załącznik do SWZ nr 2;
   3. wykaz ilości najmowanej bielizny pościelowej i mopów określa Załączniki do OPZ nr 1;
   4. wymagania w zakresie parametrów asortymentu najmowanego określają: Załączniki do OPZ nr 2 i Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia (pkt 8);
   5. wymagania w zakresie parametrów dostarczanego przez Wykonawcę w ramach realizacji umowy określają: Załączniki do OPZ nr 3, Załączniki do OPZ nr 4, Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia (pkt. 13.1), oraz Załącznik do SWZ nr 1;
   6. wykaz komórek organizacyjnych Zamawiającego wraz z częstotliwością świadczenia usługi pralniczej określa Załącznik do OPZ nr 5;
   7. wzory protokołów zdawczo-odbiorczych wskazują: Załączniki do OPZ nr 6 i 7;
   8. wzór protokołu reklamacji wskazuje Załącznik do OPZ nr 8;
   9. wymagania w zakresie fakturowania wskazuje wzór umowy;
   10. warunki rozliczania realizacji usługi pralniczej i warunków płatności, wskazuje wzór umowy;
   11. przesłanki i zasady zmian wysokości wynagrodzenia określa wzór umowy;
   12. przesłanki i wysokość kar umownych określa wzór umowy;
   13. wymagania w zakresie art. 95 ust. 1 ustawy Pzp, określa wzór umowy.