



Świadczenie usługi sprzątania dla Wydziału Zarządzania Politechniki Warszawskiej

TOM III - OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

Załącznik nr 2

I. Wykaz powierzchni do sprzątania.

Usługa sprzątania dotyczy:

- Pomieszczeń** znajdujących się w Gmachu Nowym Technologicznym (NT) przy ul. Narbutta 85 w Warszawie należących do Wydziału Zarządzania na podstawie decyzji nr 99/2008 Rektora PW z dnia 8 sierpnia 2008r. w sprawie przydzielenia składników majątku trwałego i Wydziałowi Zarządzania, zmienioną decyzją nr 77/2009 Rektora PW z dnia 9 lipca 2009r. oraz zmienioną decyzją nr 33/2019 Rektora PW z dnia 28 lutego 2019 r. oznaczone numerami: 2, 3, 4, 5, 6P, 6L, 6S, 43, 44, 45, 46, 47, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107A, 107B, 108A, 108B, 109A, 109B, 110B, 111A, 111B, 112, 113, 124, 131, 132, 133, 134, 135, 137, 140, 140A, 141, 211, 212, 213, 227, 228, 230, 231, 232, 233, 242, 301, 312A, 314, 315, 315a, 322, 324, 325, 342, 342A.
- Wyznaczonej **część wspólnej** znajdujących się w Gmachu Nowym Technologicznym (NT) przy ul. Narbutta 85 o pow. ok. **468 m²**.
Korytarze oraz przyległe klatki schodowe:
 - korytarz na parterze przy pomieszczeniach: 1-3, 41-47,
 - przyległa klatka schodowa z parteru (pom. 47) do trzeciego piętra (pom. 325),
 - korytarz na pierwszym piętrze przy pomieszczeniach: 131- 137, 101 – 103 oraz 140 – 141, 107 – 113,
 - przyległa klatka schodowa z pierwszego piętra (pom. 131) do trzeciego piętra (pom. 322),
 - korytarz na drugim piętrze przy pomieszczeniach 227- 235,
 - korytarz na trzecim piętrze przy pomieszczeniach 322, 324, 325,

II. Podział powierzchni ze względu na częstotliwość sprzątania.

pomieszczenia	częstotliwość sprzątania (styczeń - czerwiec, październik - listopad)	częstotliwość sprzątania (lipiec sierpień)	częstotliwość sprzątania (wrzesień)	częstotliwość sprzątania (grudzień 1-23)	m2	ilość pomieszczeń
część wspólna (korytarze i klatki schodowe)	dni robocze, pon. -pt.	dni robocze, pon. -pt.	dni robocze, pon. -pt.	dni robocze, pon. -pt.	468	-
pomieszczenia biurowe	1 raz w tygodniu	1 raz w tygodniu	1 raz w tygodniu	1 raz w tygodniu	335	12
sale dydaktyczne	codziennie oraz szczegółowo 1 raz w tygodniu	brak	2 raz w miesiącu	codziennie oraz szczegółowo 1 raz w tygodniu	1142	14
laboratoria	codziennie oraz szczegółowo 1 raz w tygodniu	brak	2 raz w miesiącu	codziennie oraz szczegółowo 1 raz w tygodniu	350	9
pokoje wykładowców	1 raz w tygodniu	brak	1 raz w miesiącu	1 raz w tygodniu	447	20
sale konferencyjne	1 raz w tygodniu	brak	1 raz w tygodniu	1 raz w tygodniu	97	2
toaleta (pom. Nr 113)	dni robocze, pon. -pt.	dni robocze, pon. -pt.	dni robocze, pon. -pt.	dni robocze, pon. -pt.	11	1
RAZEM					2 850	58

III. Podział na powierzchnie ze szczegółowym opisem wykonywanych czynności.

1. CZĘŚĆ WSPÓLNA (KORYTARZE ORAZ KLATKI SCHODOWE)

Zakres wykonywanych czynności:

Serwis codzienny polegający na bieżącym utrzymaniu czystości na klatkach schodowych oraz korytarzach m.in. zamiatanie i mycie podłóg, wycieranie kurzu z balustrad, gablot, grzejników, (mycie szyb gablot 1 raz w roku), mycie lamperii i parapetów, opróżnianie i czyszczenie koszy na śmieci. Dezynfekcja poręczy. Na bieżąco usuwanie zanieczyszczeń np. po rozlaniu płynów, błocie, awariach. Uzupełnianie płynów dezynfekujących przy pomieszczeniach Wydziału Zarządzania. Podłogi na korytarzu nie mogą być pastowane ze względu na bezpieczeństwo użytkowników.

2. POMIESZCZENIA BIUROWE, POKOJE WYKŁADOWCÓW, SALE KONFERENCYJNE

Zakres wykonywanych czynności:

Serwis polegający na:

- a. odkurzaniu odkurzaczem (i w przypadku powierzchni innych niż wykładzina dywanowa: myciu na mokro przy pomocy właściwych środków chemicznych) wszystkich powierzchni podłóg.
- b. usuwaniu nieczystości z koszy na śmieci, oraz niszczarek;
- c. ręcznym usuwaniu kurzu (na mokro, a następnie na sucho) z wszystkich parapetów wewnętrznych, drzwi (z obydwu stron), lamp, listew, kaloryferów oraz wszelkich mebli;
- d. usuwaniu kurzu przy pomocy właściwych środków ze sprzętu elektromechanicznego (w tym komputerów, monitorów, drukarek, telefonów);
- e. dezynfekcji klamek i blatów.
- f. myciu przesłon szklanych w pom. biurowych.
- g. w aneksie kuchennym, myciu zlewów oraz blatów kuchennych, uzupełnianie płynów oraz ręczników papierowych;
- h. dezynfekcja i mycie za pomocą właściwych środków chemicznych wszystkich sanitariatów (w tym mycie umywalk, mycie armatury, mycie terakoty, mycie glazury, mycie luster),
- i. uzupełnianie środków higieny (papier, mydło, ręczniki);
- j. na bieżąco usuwanie zanieczyszczeń np. po rozlaniu płynów, awariach;
- k. usługę wykonawca będzie świadczył przy użyciu własnych urządzeń, materiałów, środków chemicznych i higienicznych.

3. SALE DYDAKTYCZNE, LABORATORIA

1. Czynności wykonywane codziennie:

- a. usuwanie nieczystości z koszy na śmieci oraz wymiana worków na śmieci, usuwanie nieczystości z kieszeni znajdujących się pod ławkami;
- b. na bieżąco usuwanie zanieczyszczeń np. po rozlaniu płynów, błocie, awariach, wycieranie tablic z kredy oraz markerów sucho ścieralnych
- c. dezynfekowanie klamek.

2. Czynności wykonywane jeden raz w tygodniu (szczegółowo):

- a. mycie na mokro przy pomocy właściwych środków chemicznych wszystkich powierzchni podłóg;
- b. usuwanie nieczystości z koszy na śmieci oraz wymiana worków na śmieci, mycie koszy na śmieci (1 raz w miesiącu);
- c. ręczne usuwanie kurzu (na mokro, a następnie na sucho) z wszystkich blatów ławek, stolików, drzwi (z obydwu stron), poręczy, listew, umywalk oraz wszelkich mebli;
- d. usuwanie kurzu przy pomocy właściwych środków ze sprzętu elektromechanicznego (w tym komputerów, monitorów, klawiatur);
- e. uzupełnianie płynów do dezynfekcji;
- f. Wycieranie kurzu z kaloryferów

4. TOALETA

Zakres wykonywanych czynności:

Serwis codzienny polegający na:

- a. myciu na mokro przy pomocy właściwych środków chemicznych podłóg.
- b. usuwaniu nieczystości z koszy;
- c. ręcznym usuwaniu kurzu (na mokro, a następnie na sucho) z parapetów wewnętrznych, drzwi (z obydwu stron), lamp, listew, kaloryferów oraz wszelkich mebli;
- d. dezynfekcji klamek i blatów;
- e. dezynfekcja i mycie za pomocą właściwych środków chemicznych wszystkich sanitariatów (w tym mycie umywalk, sedesu, mycie armatury, mycie terakoty, mycie glazury, mycie luster),
- f. uzupełnianie środków higieny (papier, mydło, ręczniki);
- g. na bieżąco usuwanie zanieczyszczeń np. po rozlaniu płynów, awariach;
- h. usługę wykonawca będzie świadczył przy użyciu własnych urządzeń, materiałów, środków chemicznych i higienicznych.

IV. Postanowienia ogólne

A. Informacje ogólne

1. Usługa będzie świadczona codziennie od poniedziałku do piątku, w godzinach 6.00 – 14.00. z wyłączeniem dni wolnych od pracy, w których budynek Nowy Technologiczny jest zamknięty dla pracowników administracyjnych i studentów;
2. Usługę Wykonawca będzie świadczył przy użyciu własnych urządzeń, materiałów, środków chemicznych i higienicznych.
3. Wykonawca dostarcza:
 - a. na sale dydaktyczne: kredę na sale, markery do pisania na tablicach białych, ściereczki do wycierania tablic;
 - b. do pomieszczeń: ręczniki papierowe, odświeżacze powietrza, mydło płynne, płyn do mycia naczyń, gąbeczki, ściereczki.
4. Część wspólna (korytarze i klatki schodowe) muszą zostać umyte na mokro do godz. 7.00. i nie mogą być mokre w godzinach porannego ruchu przypadającego w godz. 7:45 – 8:30.
5. Usługa będzie wykonywana w salach dydaktycznych / laboratoriach przed rozpoczęciem zajęć dydaktycznych oraz w przerwach od zajęć.
6. Codziennie, przed rozpoczęciem zajęć dydaktycznych pomieszczenia muszą być czyste, tablice wytarte bez smug, dostarczona kreda i czyste ściereczki, wymieniona czysta woda w pojemnikach, pojemniki także umyte.
7. Wykonawca zobowiązuje się do skierowania odpowiedniej liczby wykwalifikowanych i niekaranych pracowników w celu wykonania przedmiotu zamówienia oraz zapewnienia koordynatora kontroli jakości wykonania usług co najmniej 2 razy w tygodniu.
8. Usługa ma zapewnić stałe utrzymywanie czystości korytarzy, klatek schodowych i pozostałych pomieszczeń (zgodnie z wykazem dział I pkt. 1).
9. **Usługa mycia okien będzie wykonana 1 raz w roku** w okresie: lipiec - wrzesień, wg decyzji Wykonawcy. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu listę osób wykonujących usługę przed rozpoczęciem prac. Odbiór przez Zamawiającego wykonanych prac nastąpi etapami, w pierwszych dniach roboczych po wykonaniu prac. Usługa polega na umyciu szyby od wewnątrz i zewnątrz, skrzydła okna, ramy okiennej i parapetu.
10. Zamawiający wymaga, aby narzędzia i urządzenia techniczne wykorzystywane przez Wykonawcę podczas realizacji zamówienia były sprawne, bezpieczne, zgodne z obowiązującymi wymaganiami i przepisami oraz energooszczędne. W ilościach niezbędnych do prawidłowego świadczenia usług.
11. **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. Za dostosowanie preparatów do specyfiki wykonywanych czynności oraz materiałów, z jakich wykonana jest czyszczona powierzchnia odpowiedzialny jest Wykonawca.
12. 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. 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. 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.
13. 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.
14. 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.
15. Usługa musi być świadczona w taki sposób, aby mienie, znajdujące się w pomieszczeniach nie uległy zniszczeniu lub przemieszczeniu. Wykonawca nie będzie usuwał z tych pomieszczeń jakichkolwiek rzeczy, które nie znajdują się wewnątrz koszy na śmieci lub zostały wyraźnie wskazane przez pracowników Zamawiającego jako przeznaczone do usunięcia.
16. 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.
17. 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.
18. Na cały czas objęty zamówieniem Zamawiający nieodpłatnie udostępni Wykonawcy pomieszczenie NT O32.
19. W przypadku, gdy do wykonania zamówienia zostaną skierowane osoby niepełnosprawne, ich niepełnosprawność nie może mieć żadnego wpływu na nienależyte wykonanie umowy.
20. Wykonawca do realizacji przedmiotu zamówienia skieruje stałych pracowników posiadających aktualne badania lekarskie (w tym badanie do pracy na wysokości do 4 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. 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 przekaze Zamawiającemu stosowne oświadczenia/zaświadczenia.

21. Osoby skierowane do realizacji usług sprzątanania zobowiązane są do stosowania się do obowiązujących u Zamawiającego przepisów wewnętrznych, w zakresie niezbędnym do realizacji umowy.
22. Wykonawca i jego pracownicy zobowiązani będą do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji związanych z zakresem działania Zleceniodawcy, w których posiadanie Wykonawca wejdzie w trakcie wykonywania usługi.
23. Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia stałego nadzoru nad swoimi pracownikami oraz jakością świadczonych usług.
24. Osoby wykonujące usługę zobowiązane są do bezzwłocznego powiadamiania Zamawiającego o wszelkich dostrzeżonych, w czasie wykonywania usługi, awariach i uszkodzeniach w budynku oraz w wyposażeniu pomieszczeń.

B. Standardy jakościowe sprzątania.

1. Mycie podłóg wykonanych z parkietów drewnianych, 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. Użyte do mycia narzędzia i środki po użyciu powinny pozostawić podłogę suchą, wolną od wszelkich zabrudzeń, zaplamień, zacieków i pozostałościach po myciu. Użyte do mycia środki czyszczące muszą pozostawić delikatny zapach utrzymujący się minimum przez 8 godzin po użyciu.
2. Odkurzanie: podłóg wykonanych z wykładzin dywanowych, drewnianych, gresów oraz mebli tapicerowanych w sposób usuwający wszelkie luźne zanieczyszczenia. W odkurzaczach będą na bieżąco opróżniane worki czyszczone filtry, wymieniane uszkodzone akcesoria.
3. Pranie wykładzin oraz 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 8 godzin po użyciu.
4. Mycie: ścian wykonanych z glazury, gresów, luster, blach nierdzewnych przy użyciu odpowiednich do tego celu środków czyszczących dedykowanych 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 8 godzin 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 8 godzin po użyciu.
6. Mycie: zlewów, umywalk, 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 8 godzin po użyciu.
7. Obsługa zmywarek: załadowanie brudnych naczyń, zastosowanie odpowiednich środków mycia naczyń w zmywarkach, uruchomienie zmywarki, rozładowanie zmywarki po umyciu naczyń, okresowe czyszczenie zmywarek od wewnątrz.
8. Uzupełnianie środków higienicznych i czystości w ilości zapewniającej dostęp do ww. produktów przez cały dzień funkcjonowania Wydziału:
 - a. papieru toaletowego bezpyłowego celulozowego minimum trójwarstwowy w kolorze białym w ilości zapewniającej dostęp do ww. produktu,
 - b. ręczników papierowych bezpyłowych celulozowych minimum trójwarstwowych, odpornych na rozrywanie typu „rolka”,
 - c. mydła antybakteryjnego o odczynie pH 5,2 do 6,0 do dozowników. Gęstość mydła dostosowana do rodzaju dozowników (zapobiegająca samoczynnemu wyciekaniu z dozowników).
 - d. Uzupełnianie środka do odkażania rąk w dozownikach rozmieszczonych w całym budynku
9. W toaletach i pomieszczeniach na życzenie użytkowników umieszczanie odświeżaczy zapachowych zapewniających przyjemny zapach.
10. W pisuarach umieszczanie pastylek zapachowych w formie kostki lub żelu rozpuszczalne w wodzie zapewniające utrzymanie czystości i przyjemny zapach.
11. Przecieranie w celu odkażenia wszystkich elementów infrastruktury budynku (klamki, blaty, poręcze, uchwyty) z którymi stykają się użytkownicy budynku w godzinach od 6.00 do 14.00.

C. Dodatkowe informacje.

1. Powierzchnia okien przeznaczona do mycia 535 m² (liczona od wewnątrz).
2. Przewidywane zużycie kredy codziennie 2 kredy w każdej sali dydaktycznej w trakcie odbywania się zajęć na uczelni;
3. Przewidywane zużycie markerów (komplet 4 szt. 4 kolory) do tablic sucho-ścieralnych, markery muszą być dobrej jakości widoczne na tablicy wymiana 1 raz w miesiącu (jeżeli zajdzie potrzeba to w miarę zużycia). Tablice znajdują się w 7 salach
4. W budynku znajduje się 3 niszczarki.
5. W budynku dysponujemy koszami na śmieci o wielkościach:
 - 1) 20l – 20 szt.,
 - 2) 40l - 20 szt.,

6. Orientacyjna ilość pracowników i studentów przebywających w budynku to:
 - 1) 80 pracowników,
 - 2) 700 studentów.
7. W wyznaczonych pomieszczeniach jest:
 - a. toalet 4 szt. (45, 113, 132, 233).
 - b. Umywalek 4 szt.: (6, 123, 301, 124).
 - c. aneksów kuchennych 6 szt.; (5, 137, 101, 141, 140A, 104). Aneksy znajdują się w pom. biurowych i wykładowców. Planowany jest nowy aneks kuchenny.
 - d. lodówki 3 szt.
 - e. zmywarka 1 szt.
 - f. niszczarki 3 szt. Wielkość niszczarek 120 litrów każda.
 - g. dozowników do odkażania rąk (1L x 25 szt.)
8. Na zewnątrz budynku jest wyznaczone jedno „miejsce gromadzenia odpadów”.
9. Na terenie Wydziału prowadzimy selektywną zbiórkę śmieci. Odpady selektywne gromadzimy w „miejscu gromadzenia odpadów” w odpowiednich pojemnikach (posiadane przez Zamawiającego). Zamawiający pokrywa koszt wywozu odpadów z wiaty śmietnikowej przez firmy zewnętrzne.

D. 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:
 - a. Koordynowania i nadzorowania jakości świadczenia usługi
 - b. Dbłości o sprawność wykorzystywanych urządzeń do świadczenia usługi;
 - c. Odbierania reklamacji dotyczących wykonania usługi;
 - d. Wykonania reklamacji zgłoszonych przez Zamawiającego w ciągu do 48 godzin, a w szczególnie uzasadnionych przypadkach do max 7 dni;
 - e. Podpisywania miesięcznych protokołów odbioru usług, które stanowią podstawę do wystawienia przez Wykonawcę faktury i ewentualnego naliczenia przez Zamawiającego kar umownych i obniżenia wynagrodzenia;
 - f. Przekazywania przedstawicielowi Zamawiającego wskazanemu w umowie dokumentów, wykazów, oświadczeń itp. O których mowa w pkt I – Postanowienia ogólne;
 - g. Szybkiego reagowania w przypadku nieobecności pracownika niemożliwej do Przewidzenia.
2. Zgłaszanie reklamacji jakości świadczenia usługi dotyczy:
 - a. nieposprzątania pomieszczeń;
 - b. nienależytego posprzątania które szczegółowo opisano dziale IV pkt. B „Standardy jakościowe sprzątania”;
 - c. nie wykonywanie wszystkich czynności;
 - d. używania niewłaściwego (nieprofesjonalnego) sprzętu;
 - e. używania niewłaściwych środków higienicznych i czystości;
 - f. niestosowanie zasad bezpieczeństwa i higieny pracy;
 - g. nieterminowego reagowania na zgłaszane uwagi dot. niedociągnięć w zakresie świadczenia usługi.