

**OPIS ŚWIADCZENIA USŁUGI
WYTWARZANIA I DOSTARCZANIA POSILKÓW
DO DOMU POMOCY SPOŁECZNEJ „PRYZSTAŃ”
W BIELSKU- BIAŁEJ**

I. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest „Świadczenie usług polegających na wytwarzaniu i dostarczaniu całodziennych posiłków dla mieszkańców Domu Pomocy Społecznej „Przystań” w Bielsku- Białej na okres II Półroczu w 2026 roku”.
2. Kody CPV:
55 32 20 00-3 Usługi gotowania posiłków
55 32 10 00-6 Usługi przygotowywania posiłków
55 52 12 00-1 Usługi dostarczania posiłków
3. **POSILEK - pakiet całodziennego wyżywienia - obejmuje następujące posiłki:**
 - A. śniadanie,
 - B. obiad (zupa/2-gie danie/kompot),
 - C. podwieczorek/deser
 - D. kolacja.
4. Termin wykonywania zamówienia: począwszy **od 01.07.2026 r. do 31.12.2026r.**– posiłki muszą być wydawane przez 7 dni w tygodniu, od poniedziałku do niedzieli.
5. Przewidywana ilość zapotrzebowania na posiłki będzie się zawierać w granicach **od 23 do 25 posiłków dziennie.**
6. Przeciętna ilość wydawanych posiłków na dobę - 25, z czego ok. 15 posiłków posiadających dietę podstawową, ok. 7 dietę cukrzycową lub inną. Ilość i rodzaj diet może ulegać okresowym wahaniom.
7. **Szacuje się, że przygotowanych i dostarczonych w II Półroczu 2026 roku będzie 4600 posiłków** (1 posiłek rozumiany jest jako pakiet całodziennego wyżywienia dla 1 mieszkańca zgodnie z pkt 3). Przewidywana ilość wydanych posiłków ma charakter orientacyjny i może odbiegać od rzeczywistej ilości dostarczonych posiłków w trakcie trwania umowy.
8. Przewidywana ilość wydanych posiłków (przez cały okres trwania zamówienia) kształtuje się na poziomie:

Posilek - pakiet całodziennego wyżywienia (4 posiłki) w 2026			
Miesiąc	ilość dni	maksymalna ilość mieszkańców	Suma wydanych posiłków
1	2	3	(2X3)
LIPIEC	31	25	775
SIERPIEŃ	31	25	775
WRZESIEŃ	30	25	750
PAŹDZIERNIK	31	25	775
LISTOPAD	30	25	750
GRUDZIEŃ	31	25	775
Suma posiłków (1 pakiet = 1 posiłek) w II Półroczu 2026 roku			4600

9. Ostateczny zakres zamówienia może być zmniejszony odpowiednio do rzeczywistych potrzeb Zamawiającego nie mniej jednak niż do wysokości 20 % ilości ustalonych w pkt. 7 oraz 8 za cały okres trwania umowy(tj. ilości posiłków, o których mowa powyżej mogą ulegać zmianie w zależności od ilości mieszkańców DPS Przystań).
10. Ilość posiłków, gramatura, ilość i rodzaj poszczególnych diet będzie ustalana na podstawie dziennego zamówienia, zgłaszanego przez przedstawiciela Zamawiającego z jednodniowym wyprzedzeniem do godziny 12⁰⁰.
11. Posiłki i napoje będą serwowane na zastawie Zamawiającego. Niezbędna ilość naczyń oraz sztućców zapewnia Zamawiający.
12. Wykonawca zobowiązuje się do przekazania Zamawiającemu posiłków o temperaturze zalecanej przez Instytut Żywności i Żywienia tj.:
 - zupy - minimum +75°C (+/- 5° C),
 - gorące drugie dania - minimum + 65°C, (+/- 5° C),
 - gorące napoje (kawa, herbata) - minimum +70°C,
 - surówki i sałatki - od +4°C do +8°C ,
 - potrawy serwowane na zimno (wyroby garmażeryjne, wędliny, nabiał)- do +4°C.
13. Zamawiający zastrzega sobie prawo do dokonywania kontroli temperatury posiłków.
14. Zamawiający wymaga żeby w skład śniadania, obiadu i kolacji wchodził ciepły napój w ilości 250 ml. Rodzaj napoju będzie uzgadniany z przedstawicielem Zamawiającego.
15. Zamawiający wymaga dostarczenia chleba w ilości 150 g do każdego posiłku, o ile stanowi on podstawowy element tegoż posiłku.
16. Zamawiający zastrzega sobie możliwość dostarczenia pierwszego dania obiadu w postaci zupy, w ilości 400 ml na osobę + 5 porcji zupy dodatkowo, nieodpłatnie jako dokładkę dla podopiecznych.
17. Wykonawca zobowiązany jest do usuwania na bieżąco wszystkich odpadów pokonsumpcyjnych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz wymogami sanitarno-epidemiologicznymi i zapewnienia niezbędnej ilości zamykanych pojemników do przechowywania odpadów pokonsumpcyjnych.
18. Odbiór naczyń i pojemników w których będą dostarczane posiłki, ich umycie połączone z dezynfekcją należy do Wykonawcy.

II. WARUNKI REALIZACJI ZAMÓWIENIA

1. Wykonawca zobowiązany jest przygotować posiłki, we własnej, spełniającej wymogi norm sanitarnych kuchni, a następnie dostarczyć do budynku Zamawiającego - bezpośrednio do wskazanego przez DPS pomieszczenia na własny koszt.
2. Wykonawca zobowiązany jest przygotowywać posiłki w tym samym dniu, co ich dostarczenie. Wykluczone jest przechowywanie posiłków do dnia następnego lub wydawanie posiłków z dnia poprzedniego.
3. Dostarczanie posiłków realizowane będzie transportem na koszt Wykonawcy usługi, w jego pojemnikach termoizolacyjnych będących w dobrym stanie technicznym i estetycznym, szczelnie zamkniętych, służących do transportu potraw w pojemnikach typu GN ze stali nierdzewnej z uszczelkami, w sposób gwarantujący zachowanie temperatury właściwej dla podania posiłku pacjentowi w trakcie całej drogi od kuchni Wykonawcy do miejsca dostarczenia posiłków w siedzibie Zamawiającego, z zachowaniem wszelkich obowiązujących warunków higieniczno – sanitarnych.

III. GODZINY WYKONANIA ZAMÓWIENIA

1. Posiłki w ilości czterech na dobę, tj. śniadania, obiadu, podwieczorku i kolacji muszą być dostarczane w następujących godzinach:
 - A. śniadanie - o godzinie 7.30 – 8.00
 - B. obiad z podwieczorkiem/deserem - o godzinie 12.00- 13.00
 - C. kolacja - o godzinie 17.00-17.30

W uzasadnionych wypadkach dopuszcza się 30 minutową zwłokę w wydawaniu posiłków. Nie dopuszcza się dostaw posiłków o wcześniejszych porach.

IV. PARAMETRY ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. Usługa objęta przedmiotem zamówienia powinna być wykonywana zgodnie z aktualnymi przepisami prawa w tym zakresie, a w szczególności:
 - A. Ustawy z dnia 25 sierpnia 2006 r o bezpieczeństwie żywności i żywienia (Dz.U. 2018 poz. 1541tj. ze zm.),
 - B. Rozporządzenie M.Z. z dnia 17 kwietnia 2007 r w sprawie pobierania i przechowywania próbek żywności przez zakłady żywienia zbiorowego typu zamkniętego (Dz. U. 2007 Nr 80, poz 545),
 - C. Rozporządzenie WE nr 852/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie higieny środków spożywczych (Dz.U. UE L 139 z 30.04.2004 z późn.zm),
 - D. Rozporządzenie WE nr 853/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 29 kwietnia 2004 r. ustanawiające szczególne przepisy dotyczące higieny w odniesieniu do żywności pochodzenia zwierzęcego (Dz.U. UE L 139 z 30.04.2004 późn.zm),
 - E. Rozporządzenie WE nr 1935/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 27 października 2004 r. w sprawie materiałów przeznaczonych do kontaktu z żywnością.
 - F. Rozporządzenie WE nr 2073/2005 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 15 listopada 2005 r. w sprawie kryteriów mikrobiologicznych dotyczących środków spożywczych.
 - G. Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 29 marca 2019 w sprawie szczegółowych wymagań, jakim powinny odpowiadać pomieszczenia i urządzenia podmiotu wykonującego działalność leczniczą (Dz.U. 2019 poz. 595).
 - H. Aktualne normy żywienia dla populacji polskiej opracowane przez Instytut Żywności i Żywienia-wydanie z 2017 (red. Mirosław Jarosz).
2. Dostarczane posiłki będą przygotowywane w zakładzie spełniającym warunki określone w obowiązującym Rozporządzeniem Ministra Zdrowia w sprawie wymagań higieniczno – sanitarnych zakładów i wymagań dotyczących higieny w procesie produkcji i w obrocie artykułami oraz materiałami i wyrobami przeznaczonymi do kontaktu z tymi artykułami.
3. Wszelkie koszty związane z eksploatacją, zużyciem, konserwacją i wymianą sprzętu niezbędnego do realizacji umowy ponosi wyłącznie Wykonawca.
4. W razie nadzwyczajnej sytuacji, skutkującej czasowym brakiem możliwości wywiązania się przez Wykonawcę z obowiązku realizacji usług, Wykonawca we własnym zakresie zobowiązany jest zapewnić zastępcze wyżywienie pacjentów, zgodnie z warunkami umowy, bez dodatkowych kosztów dla Zamawiającego, po wcześniejszym pisemnym zgłoszeniu i uzgodnieniu z Zamawiającym.

V. SZCZEGÓŁOWE ZALECENIA CO DO JAKOŚCI UŻYTYCH SUROWCÓW

1. Do przygotowania posiłków należy używać produktów wysokiej jakości i zawsze świeżych, posiadających aktualne terminy ważności, nabytych w źródłach działających zgodnie z obowiązującymi przepisami sanitarnymi i higienicznymi.
2. Środki spożywcze, używane do przygotowywania posiłków, należy dobierać w taki sposób, aby:
 - A. na całodienne żywienie składały się środki spożywcze pochodzące z różnych grup środków spożywczych;
 - B. posiłki (śniadanie, obiad, podwieczorek, kolacja) zawierały produkty z następujących grup środków spożywczych: produkty zbożowe lub ziemniaki, warzywa lub owoce, mleko lub produkty mleczne, mięso, ryby, jaja, orzechy, nasiona roślin strączkowych i inne nasiona oraz tłuszcze;
 - C. potrawy powinny być lekkostrawne, przygotowywane z wysokiej jakości składników-świeżych, naturalnych, mało przetworzonych, z ograniczoną ilością substancji dodatkowych konserwujących, zagęszczających, barwiących lub sztucznie aromatyzowanych;
3. Siedmiodniowy jadłospis powinien uwzględniać między innymi:
 - A. zróżnicowanie napojów na bazie mleka (kawa zbożowa, kakao),
 - B. zupę mleczną,
 - C. różnorodność pieczywa (preferowane białe pieczywo typu wek)
 - D. ryby (nie dopuszcza się podawania pangi)
 - E. produkty nabiałowe,
 - F. przetwory owocowe niskosłodzone,
 - G. warzywa i owoce z uwzględnieniem sezonowości,
 - H. różnorodny asortyment wędlin oraz potraw mięsnych,
 - I. podawanie masła świeżego,
 - J. przynajmniej dwa razy w tygodniu śniadanie i kolacja na ciepło.
 - K. co najmniej raz w tygodniu (sugerowana niedziela) dostarczenie podwieczorka w postaci ciasta (min. 100 gram)
4. Za dodatek warzywny nie uznaje się dodatków dekoracyjnych w postaci liści sałaty, zielonej pietruszki, koperku, szczypiorku czy musztardy, ketchupu, chrzanu itp.
5. Wykonawca nie będzie stosował produktów przetworzonych. Posiłki będą przygotowywane z naturalnych i wartościowych produktów spożywczych.
6. Wykonawca będzie przygotowywał posiłki z warzyw i owoców świeżych z uwzględnieniem sezonowości.
7. Zamawiający nie zezwala na stosowanie w procesie żywienia następujących produktów: fast food, konserwy jakiegokolwiek typu, produkty z glutaminianem sodu i innymi wzmacniaczami smaku, produkty masłopodobne i seropodobne, barwniki, margaryna.
8. Zupy muszą być gotowane na wywarze mięsno – jarzynowym (drób urozmaicony kurczak lub indyk) lub warzywnym z dodatkiem tłuszczu, tj. masła min. 82% tłuszczu mlecznego lub olejów naturalnych, tłoczonych na zimno jak olej rzepakowy czy oliwa z oliwek.
9. Do przygotowania posiłków, omaszczania pierogów, itd. należy używać wyłącznie masła o zawartości tłuszczu min. 82%, a do przygotowania posiłków wyłącznie oleje roślinne. Dopuszcza się stosowanie oleju rzepakowego, ryżowego, kokosowego, lnianego, oliwy z oliwek (do potraw na zimno).
10. Pasztesy, pierogi, kluski śląskie, naleśniki – wyłącznie wyrób niemrożony.
11. Surówki muszą być wykonane zgodnie ze sztuką kulinarną- doprawione wymaganymi przyprawami, oliwą oraz uzupełnione innymi niezbędnymi składnikami.

12. Przygotowane i wydawane posiłki muszą być urozmaicone, nie mogą powtarzać się w ciągu jednej dekady miesiąca z uwzględnieniem sezonowości i tradycji Świąt Bożego Narodzenia, Wielkanocy, Sylwestra, Nowego Roku oraz Tłustego Czwartku (potrawy świąteczne wywodzące się z tradycji kuchni polskiej z uwzględnieniem ciast).

VI. JAKOŚĆ POSIŁKÓW

1. Poszczególne posiłki będą przygotowywane wg jadłospisów Wykonawcy sporządzanych w trakcie trwania umowy.
2. Posiłki muszą być przygotowane w oparciu o uzgodnione z przedstawicielem Zamawiającego jadłospisy. Wykonawca zobowiązuje się do sporządzenia jadłospisu na cały tydzień (poniedziałek – niedziela) i dostarczenie go do uzgodnienia najpóźniej do czwartku poprzedzającego dany tydzień. W razie propozycji zmian w zatwierdzonym jadłospisie Wykonawca powiadamia o tym fakcie Dyrektora lub Kierownika Działu OT DPS z co najmniej 1 dniowym wyprzedzeniem podając równocześnie nowy jadłospis.
3. Jadłospisy powinny zawierać wyszczególnienie substancji lub produktów powodujących alergie lub reakcje nietolerancji (rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady UE Nr 1169/2011 z dn. 25 października 2011r.), powinny być modyfikowane z uwzględnieniem sezonowości artykułów rolno spożywczych, urozmaicenia menu, zawierającego odpowiednie proporcje podstawowych wartości odżywczych zawierających: węglowodany, białko (pochodzenia roślinnego i zwierzęcego), tłuszcze zarówno roślinne, jak i zwierzęce oraz składniki mineralne i witaminy. Każdy posiłek musi mieć odpowiednią wartość kaloryczną i odżywczą. Ponadto dokonywane powinny być analizy jadłospisów pod kątem pokrycia zapotrzebowania na energię i składniki odżywcze, zgodnie z zaleceniem IŻŻ minimum 1 raz w tygodniu i przesyłane w formie pisemnej wraz z jadłospisami do DPS „Przystań” w Bielsku-Białej.
4. Jadłospisy winny być modyfikowane z uwzględnieniem sezonowości artykułów rolno spożywczych, urozmaicenia menu, zawierającego odpowiednie proporcje podstawowych wartości odżywczych zawierających: węglowodany, białko (pochodzenia roślinnego i zwierzęcego), tłuszcze zarówno roślinne jak i zwierzęce oraz składniki mineralne i witaminy. Każdy posiłek musi mieć odpowiednią wartość kaloryczną i odżywczą.
5. POSIŁKI:
 - 1) **ŚNIADANIE:**
 - A. różnorodne zupy mleczne (np. płatki kukurydziane, ryżowe, jęczmienne, biszkopty, płatki owsiane, kasza manna, kasza kukurydziana, kasza jaglana, zacierka, ryż);
 - B. kanapki (z pieczywa różnorodnego tzn. głównie z pszennego- wek, rogal maślany - orkiszowego, mieszanego, chleba bezglutenowego, w tym należy uwzględnić bułki i chleb wieloziarnisty) z jajkiem, dżemem, serem białym, żółtym, wędliną oraz warzywami np.: pomidorem, ogórkiem świeżym, sałatą, szczypiorkiem lub rzodkiewką lub inne;
 - C. napoje, takie jak: herbata owocowa, herbata z cytryną, kawa zbożowa, kakao;
 - D. kielbaski na gorąco (np. biała, śląska, parówki o zawartości min. 90% mięsa), jajecznica
 - E. pasty: rybne, jajeczne, twarogowe ze szczypiorkiem lub rzodkiewką, pasztety
 - 2) **OBIAD:**
 - A. zupa: powinna być przygotowana na wywarach jarskich (warzywnych) lub mięsnych z dodatkiem głównego składnika. Doprawione niskotłuszczową śmietaną lub mlekiem albo masłem, bez zaprawiania mąką lub zasmażką;

- B. drugie danie: posiłki mięsne np. sztuka mięsa, udziec kurczaka, pierś z indyka, kotlet schabowy, bitki wołowe, gulasz, pulpety itp., ryba (ryba wyfiletowana, pozbawiona ości), w przypadku dań bez mięsnych i mącznych: pierogi, naleśniki, knedle, łazanki itp., ziemniaki lub zamiennik (kasze, ryż, makaron, kopytka, kluski), dodatki w postaci surówek, sałatek, mizerii, warzywa ugotowane do miękkości;
 - C. kompot z owoców lub soki owocowe
- 3) **PODWIECZOREK/ DESER:**
- A. miękkie owoce (typu banan, mandarynka, brzoskwinia) , sałatki owocowe z uwzględnieniem wyszczególnionych owoców, NIE DOPUSZCZA SIĘ MELONÓW
 - B. serki, jogurty (głównie owocowe),
 - C. kisiel, budyń, galaretki w postaci porcjowanej,
 - D. bułka słodka (jagodzianka, z budyniem, serem, jabłkiem), ciasta pieczone lub ciastka w postaci wafelków
- 4) **KOLACJA:**
- A. kanapki (z pieczywa różnorodnego tzn. pszennego, razowego, orkiszowego, mieszanego, chleba bezglutenowego, w tym należy uwzględnić bułki i chleb wieloziarnisty) z jajkiem, serem białym, żółtym, wędliną oraz warzywami np.: pomidorem, ogórkiem świeżym, sałatą, szczypiorkiem lub rzodkiewką, papryką lub inne;
 - B. pasty i pasztety;
 - C. kiełbaski na gorąco
 - D. herbata
6. Wykonawca zapewni codzienny nadzór dietetyka posiadającego uprawnienia w zakresie żywienia zbiorowego tak, że przez cały okres trwania umowy gwarantuje codzienny nadzór dietetyka nad procesem produkcji posiłków. Wykonawca zobowiązany jest do przygotowania posiłków objętych różnymi dietami . Jadłospis dla tych diet przygotowuje dietetyk zatrudniony przez Wykonawcę i przedstawia do akceptacji Zamawiającemu na warunkach uzgodnionych przez Strony.

VII. KONTROLA JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG:

1. Nadzór ze strony Zamawiającego nad żywieniem mieszkańców DPS pełnić będzie osoba wyznaczona przez Zamawiającego.
2. Nadzór nad rozliczeniem wyżywienia ze strony Zamawiającego pełnić będzie osoba wyznaczona przez Zamawiającego.
3. Produkcja i transport posiłków powinny gwarantować bezpieczeństwo sanitarno-epidemiologiczne i być prowadzone z zachowaniem zasad Dobrej Praktyki Produkcyjnej i Dobrej Praktyki Higienicznej (GMP/GHP) oraz stosować wdrożone zasady systemu bezpieczeństwa żywnościowego HACCP .
4. Zamawiający zastrzega sobie prawo kontroli jakości usług tj.:
 - A. oceny prawidłowości sporządzonych jadłospisów;
 - B. przestrzegania przez Wykonawcę zalecanych norm dziennych racji pokarmowych prawidłowo zbilansowanych pod względem wartości kalorycznej, odżywczej, gramatury oraz grup produktów;
 - C. oceny jakości posiłków: gramatury, temperatury, smaku, zapachu, barwy, konsystencji;

- D. kontroli ilości dostarczonych posiłków i ich zgodności z zamówioną dietą oraz wielkość porcji posiłków i ich zgodności z jadłospisem;
 - E. kontroli produktów i surowców stosowanych przez Wykonawcę do sporządzania przygotowanych posiłków;
 - F. sprzętu używanego do transportu posiłków pod względem jakości i utrzymania czystości.
5. Wykonawca zobowiązany jest do pobierania i przechowywania próbek żywnościowych wszystkich potraw wchodzących w skład posiłków zgodnie z obowiązującymi przepisami normatywnymi w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 17 kwietnia 2007 r. w sprawie pobierania i przechowywania próbek żywności przez zakłady żywienia zbiorowego typu zamkniętego (Dz. U. Nr 80 z 2007r., poz.545). Ilość i koszt próbek pokarmowych winny być w kalkulowane w cenę usługi. Wykonawca jest zobowiązany do pobierania i przechowywania próbek podanych posiłków w specjalnie przeznaczonych do tego lodówkach w swojej siedzibie przez okres 72 godz. od upływu dostarczenia. Za uchybienia ujawnione w trakcie kontroli np. sanitarnej, wynikającej ze świadczonej przez Wykonawcę usługi, której następstwem będą mandaty lub kary odpowiada Wykonawca.

VIII. REKLAMACJE

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do składania reklamacji w przypadkach niezgodności w realizacji usługi, a w szczególności:
- A. różnicy w liczbie lub rodzaju diet/posiłków dostarczonych do DPS „Przystań” w stosunku do złożonych zamówień;
 - B. dostarczenia posiłku niepełnego (brak składnika posiłku lub jego części);
 - C. dostawy posiłków niezgodnie z jadłospisem;
 - D. nieterminowej dostawy posiłków;
 - E. transportu posiłków w warunkach nieprawidłowych (np. niezamknięte szczelnie pojemniki, przewóz w folii zamiast w opakowaniu, przewożenie różnych składowych posiłku w jednym opakowaniu np. ser i masło, itp.);
 - F. zaniżenie wartości wsadu do kotła dla osobodnia lub posiłku;
 - G. nieuwzględnienia korekt;
 - H. dostawy posiłków w brudnych opakowaniach lub dostawy brudnych, uszkodzonych naczyń;
 - I. posiłków o zaniżonej gramaturze (lub zaniżeniu gramatury składowych posiłku);
 - J. nieprawidłowej temperatury posiłków lub ich składników;
 - K. dostawy posiłków lub produktów o złej jakości lub przeterminowanych;
 - L. innych okoliczności opisanych w umowie i/lub załącznikach do umowy.
2. W przypadku stwierdzenia przez upoważnionego pracownika Zamawiającego złej jakości bądź zaniżonej ilości posiłków dostarczonych do DPS „Przystań”, Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego (nie później jednak niż do 30 minut) wycofania reklamowanych posiłków oraz zastąpienia ich posiłkami pełnowartościowymi oraz zgodnymi z umową i zamówieniem. W przypadku, gdy Wykonawca nie wymieni reklamowanego posiłku bądź opóźni się z ich wymianą, nie otrzyma wynagrodzenia za reklamowany posiłek, co nie uchybia obowiązkowi zapłaty kar umownych.
3. Zaniżenie gramatury o więcej niż 10% wartości należnej składników posiłku (np. mięsa, wędliny, itp. spowoduje reklamację całego posiłku.
4. Reklamacje będą składane na formularzu - „Karcie reklamacji/zwrotu posiłków” - Załącznik nr 1 do OŚU i przesyłane elektronicznie lub zgłaszane telefonicznie. W wypadkach zgłoszenia telefonicznego reklamacja będzie dodatkowo przesłana w formie pisemnej.

- Osobami upoważnionymi do składania reklamacji są: kierownik Działu OT oraz osoby nadzorujące realizację usługi wskazane w umowie.
5. Odpowiedź na reklamację musi nastąpić niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 24 godzin od chwili jej zgłoszenia. Brak odpowiedzi ze strony wykonawcy lub odpowiedź nieodnosząca się do złożonej reklamacji w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, będzie traktowane jako uznanie reklamacji za zasadną oraz będzie stanowiło podstawę do braku zapłaty za wadliwie wykonaną usługę oraz naliczenia kary umownej.
 6. W przypadkach spornych rozstrzygnięcie reklamacji musi nastąpić niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 14 dni od chwili jej zgłoszenia. Brak reakcji ze strony wykonawcy w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, będzie traktowane jako uznanie reklamacji za zasadną oraz będzie stanowiło podstawę do braku zapłaty za wadliwie wykonaną usługę oraz naliczenia kary umownej.
 7. W przypadku zaistnienia rozbieżności lub braku możliwości wypracowania wspólnego stanowiska co do rozstrzygnięcia złożonej reklamacji Strony mogą powołać biegłego w celu rozstrzygnięcia kwestii spornych. Koszty opinii biegłego pokrywa strona dla której wydana opinia będzie niekorzystna.
 8. W przypadku stwierdzonych nieprawidłowości Zamawiający uprawniony jest do stosowania kar umownych opisanych w umowie.