Załącznik nr 1 do Zapytania

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Serwis sieci centralnego ogrzewania oraz instalacji wodnokanalizacyjnych w obiektach O/ZUS Sosnowiec oraz podległych Inspektoratach**

1. W ramach Przedmiotu zamówienia Wykonawca będzie zobowiązany wykonać usługi polegające na:
2. okresowej konserwacji i przeglądach urządzeń elektrycznych, aparatury kontrolno-pomiarowej i automatyki oraz utrzymywaniu w ciągłej sprawności technicznej urządzeń technologicznych w stacji wymienników ciepła w budynkach ZUS Oddział w Sosnowcu przy ul. Partyzantów 1 (budynek B) i Inspektoracie ZUS w Zawierciu przy ul. Blanowskiej 2.
3. okresowej konserwacji i przeglądach instalacji wodno-kanalizacyjnych, instalacji C.O.   
   i instalacji kanalizacji burzowej w budynkach Oddziału ZUS w Sosnowcu przy ul. Partyzantów 1 (budynki B i C) i 1 maja 25 (budynek A) w Inspektoratach ZUS w Dąbrowie Górniczej przy al. Kościuszki 48, Jaworznie przy ul. Grunwaldzkiej 274 i Zawierciu przy ul. Blanowskiej 2.
4. Okresowej konserwacji i przeglądach kotłowni gazowej zainstalowanej w Inspektoracie   
   w Dąbrowie Górniczej wraz z instalacją wykrywania gazów szkodliwych.
5. Przeglądach doraźnych urządzeń elektrycznych, aparatury kontrolno-pomiarowej i automatyki urządzeń technologicznych w stacji wymienników ciepła oraz instalacji wodno-kanalizacyjnej, instalacji C.O. w tym kotłowni gazowej wraz z instalacją wykrywania gazów szkodliwych   
   i instalacji kanalizacji burzowej w budynkach Oddziału ZUS w Sosnowcu przy ul. Partyzantów 1 (budynki B i C) i 1 maja 25 (budynek A) oraz w Inspektoratach ZUS w Dąbrowie Górniczej przy al. Kościuszki 48, Jaworznie przy ul. Grunwaldzkiej 274 i Zawierciu przy ul. Blanowskiej 2.
6. Wykonywaniu napraw w przypadku wystąpienia awarii lub usterki urządzeń technologicznych   
   w stacji wymienników ciepła i instalacji C.O. oraz instalacji wodno-kanalizacyjnej jak i instalacji burzowej zainstalowanych w budynkach Oddziału ZUS w Sosnowcu przy ul. Partyzantów 1 (budynki B i C) i 1 maja 25 (budynek A) oraz w Inspektoratach ZUS w Dąbrowie Górniczej przy al. Kościuszki 48, Jaworznie przy ul. Grunwaldzkiej 274 i Zawierciu przy ul. Blanowskiej 2.
7. Wykonywaniu napraw w przypadku wystąpienia awarii lub usterek urządzeń wchodzących   
   w skład instalacji kotłowni gazowej zainstalowanej w Inspektoracie ZUS w Dąbrowie Górniczej.
8. Wykonywaniu napraw w przypadku wystąpienia awarii lub usterek instalacji wykrywania gazów szkodliwych w kotłowni gazowej zainstalowanej w Inspektoracie ZUS w Dąbrowie Górniczej.
9. Obsłudze serwisowej nie podlegają:
   1. urządzenia w wymiennikowni zainstalowane w Inspektoracie w Jaworznie, które są własnością zakładu ciepłowniczego,
   2. kocioł gazowy w Inspektoracie w Dąbrowie Górniczej – w okresie gwarancji tj. do 29.10.2023 r., po tej dacie kocioł gazowy będzie objęty serwisem.
10. Wykonawca realizując Przedmiot zamówienia będzie zobowiązany wykonywać czynności serwisowe, zgodnie z dokumentacją techniczną, wymogami i zaleceniami producentów urządzeń   
    i instalacji wchodzących w zakres zamówienia.
11. W przypadku urządzeń i instalacji podlegających nadzorowi Urzędu Dozoru Technicznego Wykonawca będzie zobowiązany wykonywać czynności serwisowe zgodnie z przepisami UDT,   
    w terminach ustalonych przez przedstawiciela Zamawiającego i zgodnie z zaleceniami UDT.
12. Częstotliwość wykonywania przeglądów i konserwacji w okresie obowiązywania zlecenia:
    * 1. wymiennikownie i instalacje centralnego ogrzewania – 2 przeglądy i konserwacje rocznie   
         w miesiącu maju i październiku,
      2. kotłownia gazowa – 1 przegląd i konserwacja rocznie w miesiącu maju,
      3. instalacje wodociągowe – 4 przeglądy i konserwacje rocznie w miesiącach: marzec, czerwiec, wrzesień i grudzień,
      4. instalacja kanalizacyjne sanitarne oraz burzowe – 4 przeglądy i konserwacje rocznie   
         w miesiącach: marzec, czerwiec, wrzesień i grudzień,
      5. instalacja wykrywania gazów szkodliwych – 1 przegląd i konserwacja rocznie w miesiącu październiku.
13. Termin przeglądu oraz konserwacji będzie każdorazowo ustalany telefonicznie z przedstawicielem Zamawiającego w terminie co najmniej 5 dni przed przystąpieniem do prac.
14. Wykonawca w trakcie przeglądu i konserwacji zobowiązany będzie do usuwania drobnych usterek w działaniu urządzeń lub instalacji, wymagających zakupu przez Wykonawcę drobnych materiałów eksploatacyjnych niezbędnych do sprawnego funkcjonowania urządzeń lub instalacji i właściwej realizacji przeglądów i konserwacji w ramach wynagrodzenia za przegląd i konserwację (m.in. filtry, uszczelki, żarówki sygnalizacyjne, itp);
15. Do obowiązków Wykonawcy w ramach ustalonej stawki ryczałtowej wynagrodzenia w ramach wykonania przeglądu i konserwacji należy w szczególności:
    1. w zakresie urządzeń technologicznych w stacji wymienników ciepła i instalacji C.O.

* przygotowanie pod względem sprawności technicznej wymiennikowni,
* konserwacja, regulacja i synchronizacja układów automatycznej regulacji,
* konserwacja, regulacja i synchronizacja układów sygnalizacji i blokad,
* kontrola czy zład jest należycie odpowietrzony lub ewentualnie odpowietrzenie,
* kontrola ciśnienia/poziomu wody w instalacji,
* kontrola czy instalacja jest szczelna, w szczególności kontrola: czy nie występują przecieki na połączeniach gwintowych, na połączeniach kołnierzowych, na dławicach zaworów, na dławicach pomp,
* kontrola czy nie występuje korozja przewodów i armatury,
* ewentualne oczyszczenie filtrów i osadników,
* kontrola czy nie występują w obiekcie strefy niedogrzewu i w razie potrzeby dokonanie regulacji przepływów w instalacji,
* kontrola stanu izolacji cieplnych, ewentualne ich miejscowe uzupełnienie,
* kontrola otwarcia i zamykania się zaworów,
* w uzasadnionych przypadkach uzupełnienie instalacji wodą,
* przeprowadzenie przeglądów okresowych zamontowanych urządzeń na instalacji (np. pomp, separatorów itp.) zgodnie z DTR urządzenia i wymaganiami producenta,
* kontrola szczelności połączeń urządzeń,
* kontrola parametrów pracy,
* kontrola ciśnień roboczych sieci oraz instalacji,
* kontrola prawidłowości przepływów,
* kontrola ustawienia armatury, urządzeń automatyki i innych zamontowanych w węźle,
* kontrola działania zaworów bezpieczeństwa - ewentualna ich korekta nastaw zaworów,
* dokonywanie korekt nastaw zaworów regulacyjnych limitujących przepływ wody sieciowej,
* dokonywanie korekt nastaw zaworów automatycznej regulacji pogodowej do rzeczywistych potrzeb budynku,
* kontrola wskazań zegara układu automatycznej regulacji,
* przeprowadzanie przeglądów okresowych zamontowanych urządzeń na instalacji, np. pomp, odmulaczy zgodnie z DTR urządzenia i wymaganiami producenta,
* bieżące naprawy nie wymagające prac warsztatowych,
* przeszkolenie pracowników Zamawiającego pod wzglądem BHP, kwalifikacji w zakresie prawidłowej eksploatacji wymiennikowni.

1. w zakresie kotłowni i instalacji gazowej

* czyszczenie i konserwacja osłon kotła,
* czyszczenie komory paleniskowej,
* demontaż, konserwacja i montaż układów automatyki kotła,
* sprawdzenie i próby układów zabezpieczeń przed przegrzaniem i cofaniem spalin,
* konserwacja grzybków zaworów elektromagnetycznych,
* sprawdzenie i korekty parametrów sterownika kotła,
* demontaż głowic pomp obiegowych, czyszczenie kanałów odpowietrzających wirnik pompy czyszczenie wirnika i osłony wirnika, sprawdzenie i kasowanie pamięci alarmów modułu,
* ponowny montaż głowicy i modułów pomp obiegowych,
* sprawdzenie i uzupełnienie powietrza w naczyniu przeponowym,
* próby funkcjonalne układu zabezpieczenia i sygnalizacji nieszczelności gazu,
* próby zaworu elektromagnetycznego odcinającego dopływ gazu do budynku,
* usunięcie ewentualnych nieszczelności instalacji gazu,
* usunięcie ewentualnych nieszczelności instalacji CO,
* próby funkcjonalne systemów ciepłowniczych,
* analiza spalin kotła,
* wykrywanie gazów szkodliwych
* kontrola stężenia gazu we wnękach gazomierzowych, stan połączeń oraz stan gazomierza,
* kontrola stanu powłok antykorozyjnych – uwagi: pomalowanie instalacji na kolor żółty,
* kontrola przejścia przewodów przez ściany budynków,
* kontrola dostępu do zaworów i kurków,
* kontrola szczelności połączeń gwintowanych kurków,
* kontrola stanu zamontowanych przyborów gazowych i prawidłowość ich działania.

1. w zakresie instalacji wodociągowej obejmującej przewody wodociągowe, połączenia wodociągowe, armaturę zamontowaną na przewodach, urządzenia do poboru wody, urządzenia do utrzymania ciśnienia wody:

* kontrola szczelności instalacji, zaworów głównych i połączeń gwintowanych   
  i kołnierzowych,
* kontrola stanu osprzętu w tym: wymiana zużytych uszczelek w zaworach, wymiana zużytych uszczelek w bateriach umywalkowych i zlewozmywakowych, uszczelnianie dławic, wymiana grzybków w bateriach czerpalnych, zaworach,
* drobne naprawy zbiornika płuczącego miski ustępowej (wymiana uszczelki zaworu pływakowego),
* kontrola stanu instalacji pod wglądem korozji.

1. w zakresie instalacji kanalizacyjnej sanitarnej oraz burzowej obejmującej przewody kanalizacyjne, połączenia kanalizacyjne:

* kontrola czy instalacja jest szczelna,
* kontrola czy instalacja jest drożna, a w razie potrzeby przeprowadzenie jej płukania lub czyszczenia, (przepychanie odpływów z przyborów sanitarnych, przepychanie podejść kanalizacyjnych, usunięcie osadów nagromadzonych w syfonach, osadów zalegających w przewodach)
* przeprowadzenie przeglądów okresowych zamontowanych urządzeń na instalacji zgodnie z DTR urządzenia i wymaganiami producenta.

1. w zakresie instalacji wykrywania gazów szkodliwych:

* kontrola zamocowań detektorów,
* kontrola prawidłowości detekcji gazów oraz ewentualna kalibracja,
* kontrola połączeń układu zasilania,
* testy wyzwolenia stopni alarmowych,
* kontrola poprawności działania urządzeń sygnalizacyjnych,
* kontrola poprawności wysterowania systemu wentylacji.

1. Z przeprowadzenia czynności konserwacji i przeglądu Wykonawca każdorazowo zobowiązany jest sporządzić i dostarczyć do zatwierdzenia Zamawiającemu protokół odbioru, oddzielnie dla każdej instalacji lub urządzenia, zawierający przynajmniej:
   1. informację o lokalizacji serwisowanej instalacji bądź urządzenia;
   2. dane identyfikacyjne serwisowanej instalacji bądź urządzenia;
   3. datę przeprowadzonych prac serwisowych;
   4. informację o stanie technicznym instalacji bądź urządzenia, z jednoznacznym stwierdzeniem czy są sprawne;
   5. informację o zakresie wykonanych czynności;
   6. dane o rozmiarze zużycia lub uszkodzenia;
   7. w przypadku stwierdzenia zużycia lub uszkodzenia informację o proponowanym zakresie naprawy instalacji bądź urządzenia lub ich elementu oraz kolejności wykonania prac;
   8. informację o proponowanym zakresie naprawy instalacji bądź urządzenia lub ich elementu oraz kolejności wykonania prac;
   9. czytelny imienny podpis przedstawiciela Wykonawcy oraz podpis Administratora lokalnego zatwierdzające wykonanie usługi.
2. Wykonawca w ramach ustalonej stawki ryczałtowej na zlecenie Zamawiającego, uwzględniając jego potrzeby, będzie zobowiązany do wykonania przeglądów doraźnych instalacji, urządzeń lub ich części. W przypadkach szczególnych Administrator lokalny może podjąć decyzję   
   o konieczności potwierdzenia wykonania przeglądu doraźnego notatką służbową lub protokołem, o którym mowa w ust. 9.
3. Wykonawca każdorazowo na wezwanie Zamawiającego będzie zobowiązany do przeprowadzenia płukania oraz w razie potrzeby odpompowania wody z zatkanej studzienki instalacji kanalizacyjnej lub instalacji burzowej. Wykonanie tych czynności będzie oddzielnie płatne i potwierdzone oddzielnym protokołem.
4. W ramach Przedmiotu zamówienia Wykonawca będzie pozostawał w stałej gotowości do wykonywania napraw urządzeń i instalacji wchodzących w zakres Przedmiotu zamówienia całodobowo przez 7 dni w tygodniu także w niedziele i święta.
5. O wystąpieniu awarii lub usterki Zamawiający będzie informował Wykonawcę drogą telefoniczną lub pocztą elektroniczną przez całą dobę (wykonawca zobowiązany będzie do podania nr alarmowego oraz adresu poczty elektronicznej na który będzie można zgłaszać awarie przez całą dobę, 7 dni w tygodniu).
6. Uprawnionymi do informowania Wykonawcy o wystąpieniu awarii lub usterki będą:
   1. Administrator lokalny lub upoważnieni pracownicy Zamawiającego;
   2. po godzinach urzędowania Zamawiającego – pracownicy ochrony.
7. Czasy reakcji i realizacji naprawy w przypadku wystąpienia awarii lub usterki:
   * 1. Wymiennikownia i instalacja centralnego ogrzewania:

* czas reakcji w przypadku zaistnienia:
* awarii - 3 godziny,
* usterki - 8 godzin,
* czas realizacji naprawy w przypadku zaistnienia:
* awarii - 24 godziny,
* usterki – 24 godziny,
  + 1. Instalacja i kotłownia gazowa
* czas reakcji w przypadku zaistnienia:
* awarii - 3 godziny,
* usterki - 5 godzin,
* czas realizacji naprawy w przypadku zaistnienia:
* awarii - 24 godziny,
* usterki – 24 godziny,
  + 1. Instalacja wodociągowa:
* czas reakcji w przypadku zaistnienia:
* awarii - 3 godziny,
* usterki - 8 godzin,
* czas realizacji naprawy w przypadku zaistnienia:
* awarii - 24 godziny,
* usterki - 2 doby.
  + 1. Instalacja kanalizacyjna sanitarna i burzowa:
* czas reakcji w przypadku zaistnienia:
* awarii - 3 godziny,
* usterki - 8 godzin,
* czas realizacji naprawy w przypadku zaistnienia:
* awarii - 24 godziny,
* usterki - 3 doby.
  + 1. Wykrywanie gazów szkodliwych:
* czas reakcji w przypadku zaistnienia:
* awarii - 5 godziny,
* usterki - 5 godzin,
* czas realizacji naprawy w przypadku zaistnienia:
* awarii - 24 godziny,
* usterki - 2 doby.

1. Czas reakcji liczony jest od momentu zgłoszenia awarii lub usterki.
2. Do czasu wykonania naprawy nie wlicza się czasu wynikającego z realizacji czynności przez Zamawiającego, w szczególności dotyczy to przypadków, kiedy Wykonawca oczekuje na akceptację kalkulacji kosztów.
3. W przypadku zaistnienia awarii urządzeń lub instalacji wchodzących w zakres Przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązany jest przystąpić do jej naprawy po uzyskaniu informacji od osób wskazanych w ust. 14 bez zbędnej zwłoki, a po jej wykonaniu do sporządzenia protokołu naprawy, o którym mowa w ust. 26 wraz ze szczegółową wyceną wykonanych prac oraz użytych materiałów i części zamiennych.
4. W przypadku zaistnienia usterki, naprawy urządzeń i instalacji wchodzących w zakres Przedmiotu zamówienia Wykonawca świadczyć będzie wyłącznie na pisemne zlecenie Administratora lokalnego. Wykonawca będzie zobowiązany do przedstawienia Zamawiającemu pisemnej ekspertyzy technicznej zawierającej charakterystykę uszkodzenia, wykaz niezbędnych kosztów zakupowych oraz pełną kalkulację kosztów naprawy.
5. Zamawiający na podstawie pisemnej ekspertyzy technicznej o której mowa w ust. 19 podejmuje decyzję o wyrażeniu zgody na wykonanie naprawy. Jednocześnie Zamawiający zastrzega sobie prawo:
   1. skontrolować poprawność przeprowadzonej ekspertyzy i jej wyników przez podmiot trzeci;
   2. zakwestionować koszt naprawy, cenę urządzenia lub elementu składowego podaną przez Wykonawcę, zwłaszcza w przypadku gdy jest ona wyższa od średniej ceny rynkowej, ustalonej na podstawie cen uzyskanych od przynajmniej 3 innych podmiotów – w takim przypadku Strony podejmują negocjacje w sprawie ustalenia kosztu wykonania naprawy,   
      a w przypadku braku porozumienia Administrator lokalny może zlecić usługę innemu Wykonawcy;
   3. zrezygnować z naprawy w przypadku jej nieopłacalności, np. gdy koszt przekroczy lub jest bliski kosztowi zakupu nowej części, urządzenia, elementu instalacji o porównywalnych parametrach.
6. W obsługiwanych urządzeniach Wykonawca może montować jedynie nowe i pełnowartościowe części zamienne posiadające certyfikaty i dopuszczenia do obrotu na terenie Unii Europejskiej. Części uszkodzone – pozostają własnością Zamawiającego. Ceny wymienionych części zamiennych i zużytych do wykonania naprawy materiałów nie mogą być wyższe od ich średnich cen rynkowych.
7. Na wniosek Administratora lokalnego, w ramach wykonywanej usługi Wykonawca zobowiązuje się do bezpłatnego odbioru zużytych części zamiennych, materiałów eksploatacyjnych oraz innych wymagających tego elementów z obsługiwanych urządzeń celem utylizacji. Odbiór zużytych części powinien być każdorazowo potwierdzony protokołem.
8. Wykonawca zobowiązany będzie po usunięciu usterki lub awarii wykonać wszelkie czynności konfiguracyjne naprawianych urządzeń.
9. W przypadku urządzeń i instalacji podlegających nadzorowi Urzędu Dozoru Technicznego, Wykonawca każdorazowo po usunięciu usterki lub awarii będzie zobowiązany wykonać wszelkie czynności konfiguracyjne naprawionych urządzeń, zgodnie z przepisami UDT oraz wezwać UDT do wykonania czynności odbiorczych – jeżeli zachodzi taka konieczność.
10. W przypadku braku możliwości wykonania naprawy w terminach określonych w ust. 15,   
    w uzasadnionych przypadkach Administrator lokalny na pisemny wniosek Wykonawcy może wyrazić zgodę na przedłużenie terminu realizacji naprawy.
11. Wykonanie naprawy instalacji lub urządzenia każdorazowo potwierdza się protokołem odbioru zawierający przynajmniej:
12. informację o lokalizacji instalacji bądź urządzenia;
13. dane identyfikacyjne naprawianej instalacji bądź urządzenia;
14. datę przeprowadzonej naprawy;
15. charakterystykę uszkodzenia;
16. informację o zakresie wykonanych czynności, użytych materiałach do naprawy   
    i wymienionych podzespołach bądź elementach;
17. informację o aktualnym stanie technicznym instalacji bądź urządzenia, z jednoznacznym stwierdzeniem czy są sprawne;
18. zaleceniach odnośnie dalszej eksploatacji;
19. czytelny imienny podpis przedstawiciela Wykonawcy oraz podpis przedstawiciela Zamawiającego zatwierdzające wykonanie usługi.
20. W przypadku zużycia technicznego urządzenia i nieprzydatności do dalszego użytkowania oraz konieczności wymiany urządzenia na nowy, Wykonawca będzie zobowiązany sporządzić pisemną opinię techniczną (ekspertyzę) we własnym zakresie i na własny koszt.
21. Wycofanie z eksploatacji urządzenia podlegającego dozorowi technicznemu na podstawie rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 7 grudnia 2012r. w sprawie rodzajów urządzeń technicznych podlegających dozorowi technicznemu, należy niezwłocznie, lecz nie później niż do 15 grudnia każdego roku, zgłosić do oddziału Urzędu Dozoru Technicznego, w którym dane urządzenie zostało zarejestrowane.
22. W przypadku o którym mowa w ust. 27 w zakresie urządzenia niezbędnego do wykonywania bieżącej pracy lub zapewnienia wymaganych prawem warunków pracy pracownikom Zakładu, gdy nie jest możliwe zastosowanie rozwiązań zastępczych i o ile Administrator lokalny uzna takie działanie za zasadne – dostarczenia i zamontowania na koszt Wykonawcy, w terminie i na okres wskazany w umowie, urządzenia zastępczego o co najmniej tożsamych parametrach w stosunku do niesprawnego urządzenia.
23. Rozliczenie za wykonane usługi w zakresie przeglądów i konserwacji będzie miało charakter ryczałtowy i odbywać się będzie na podstawie zatwierdzonych bez uwag protokołów oraz prawidłowo wystawianej faktury przez Wykonawcę bezpośrednio po przeprowadzeniu przeglądu  
    i konserwacji urządzeń, termin płatności – 30 dni od dnia dostarczenia faktury do siedziby Zamawiającego.
24. Wynagrodzenie za wykonane naprawy ustalane będzie w oparciu o indywidualne wyceny sporządzane przez Wykonawcę na potrzeby wykonania konkretnej naprawy. Rozliczenie za wykonane naprawy nastąpi na podstawie zatwierdzonego protokołu sporządzonego po wykonaniu prac, termin płatności – 30 dni od dnia dostarczenia faktury do siedziby Zamawiającego.
25. Wyjaśnienie stosowanych pojęć:
    1. Administrator lokalny – kierownik wewnętrznej komórki organizacyjnej Oddziału, odpowiedzialny za zarządzanie, odpowiednie wykorzystywanie oraz racjonalne gospodarowanie majątkiem Oddziału, w tym przypadku Naczelnik Wydziału ADG;
    2. instalacja - zestaw urządzeń i innych elementów służących do przesyłu mediów wewnątrz obiektu, zainstalowanych w pomieszczeniu lub na terenie zewnętrznym.
    3. urządzenie - zamontowany w pomieszczeniu lub na terenie zewnętrznym zespół połączonych ze sobą części stanowiących funkcjonalną całość.
    4. serwisowanie - ogół działań prowadzonych w celu utrzymania w pełnej sprawności instalacji i urządzeń, tj. wykonywanie następujących czynności: przeglądy, konserwacje, naprawy;
    5. konserwacja - zespół czynności służących utrzymaniu instalacji i urządzeń w sprawności bez konieczności przeprowadzania naprawy;
    6. przegląd - zespół czynności kontrolnych, instalacji lub urządzeń, mający na celu wykrycie nieprawidłowości w ich funkcjonowaniu lub uszkodzeń w ich strukturze;
    7. przegląd doraźny - prowadzona w dowolnym czasie ocena wizualna i funkcjonalna nadzorowanych instalacji lub urządzeń;
    8. usterka - uszkodzenie urządzenia lub instalacji lub ich elementu składowego nie mające wpływu na ich sprawność;
    9. awaria - zdarzenie nagłe i nieprzewidziane, powodujące utratę sprawności instalacji lub urządzenia;
    10. naprawa - zespół czynności, których celem jest przywrócenie sprawności instalacji lub urządzenia;
    11. czas reakcji - maksymalny okres czasu, który może upłynąć od przekazania Wykonawcy przez Administratora lokalnego informacji o wystąpieniu awarii lub usterki do rozpoczęcia naprawy;
    12. czas realizacji naprawy - maksymalny okres czasu, który może upłynąć od momentu rozpoczęcia naprawy do całkowitego usunięcia awarii lub usterki.
    13. godziny pracy Zamawiającego: 7:00 – 15:00