

RAKTINIAI VEIKLOS RODIKLIAI (KPI) IR PAŽEIDIMO IŠTAISYMO LAIKAS

Rodiklio Nr.	Rodiklis	Paslaugų lygio aprašymas	Matavimas	Pažeidimo ištaisyimo laikas
1	Pretenzija ¹	Pretenzija turi būti pašalinta per PO nurodytą laikotarpį	PO užregistruotos pretenzijos ir jų pašalinimo laikas ² per ataskaitinį laikotarpį (vienas mėnesis), tiekėjo pateiktos ataskaitos, techninės specifikacijos reikalavimai ir kita susijusi informacija	1 val., jeigu PO nenurodo kitaip
2	Pretenzijų skaičius	Ne daugiau nei 5 pretenzijos per ataskaitinį mėnesį	PO užregistruotas pretenzijų skaičius per ataskaitinį laikotarpį (vienas mėnesis), tiekėjo pateiktos ataskaitos, techninės specifikacijos reikalavimai	Visos pretenzijos turi būti pašalintos per 1 val. laiko, jeigu PO nenurodo kitaip. ³
3	Darbuotojų identifikavimas ir uniforma	Darbuotojų apranga ir identifikacijos kortelės atitinka nustatytus reikalavimus	Pagal PO poreikį atliktas PO paskirtų asmenų vizualus patikrinimas, techninės specifikacijos reikalavimai, faktinis apsilankymas objekte, pateikti surinkti įrodymai tiekėjui	1 val.
4	Atliktų objektų savikontrolės auditų kiekis	Įvykdytas Standarte apibrėžtas savikontrolės auditų dažnis ir atliktų savikontrolės auditų kiekis	Pateikta mėnesinė tiekėjo ataskaita, savikontrolės auditų patikrų formų ir ataskaitų kopijos, techninės specifikacijos, Standarto, pirkimo dokumentų reikalavimai	24 val.
5	Savikontrolės auditų metu nustatytas minimalus priimtinas objekto valymo paslaugų lygis (PKL)	Pasiektas kiekvieno audituoto objekto minimalus priimtinas valymo paslaugų kokybės lygis (PKL) apibrėžtas Standarte, techninėje specifikacijoje, pirkimo dokumentų ir sutartiniuose reikalavimuose	Pateikta mėnesinė tiekėjo ataskaita, savikontrolės auditų patikrų formų ir ataskaitų kopijos, techninės specifikacijos, Standarto, pirkimo dokumentų ir kiti sutartiniai reikalavimai	10 d. d.
6	Vidinių ir (ar) išorės auditų metu nustatytas minimalus priimtinas objekto valymo paslaugų lygis (PKL)	Pasiektas kiekvieno audituoto objekto minimalus priimtinas valymo paslaugų kokybės lygis (PKL) apibrėžtas Standarte, techninėje specifikacijoje ir pirkimo dokumentų reikalavimuose	Pateikta mėnesinė PO paskirtų asmenų ir PO paskirtos išorės audito įmonės ataskaita su nustatytais objektų minimaliais priimtiniais valymo paslaugų kokybės lygiais (PKL), techninės specifikacijos, Standarto, pirkimo dokumentų ir kiti sutartiniai reikalavimai	10 d. d.
7	Visos paslaugos pradedamos teikti ir suteikiamos PO nurodytu laiku ⁴	Paslaugos turi būti teikiamos PO nurodytu laiku (t. y. nurodytomis dienomis ir valandomis)	Pateikti PO paskirtų asmenų surinkti įrodymai, tiekėjo darbuotojų pasirašymo registrai, faktinis apsilankymas objekte, techninės specifikacijos, Standarto, pirkimo dokumentų ir kiti sutartiniai reikalavimai	1 val.
8	Spalvų kodas, valymo priemonės ir įrankiai	Turi būti nuolat naudojamas spalvų kodas, priemonių ir įrankių neturi trūkti	Pagal PO poreikį atliktas PO paskirtų asmenų vizualus patikrinimas, tikrinant tiekėjo darbuotojų darbo procesą, valymo kambarėlius pagal techninės specifikacijos ir Standarto reikalavimus, pateikti surinkti įrodymai	24 val.
9	Ataskaitos	Turi būti pateiktos ataskaitos PO nustatytu laiku ir terminais pagal techninės specifikacijos, Standarto, pirkimo dokumentų ir kitus sutartinius reikalavimus	Tiekėjo ataskaitų pateikimo data, techninės specifikacijos reikalavimai, Standartas, pirkimo dokumentai ir kiti sutartiniai reikalavimai	24 val.

¹ **Pretenzija** – reiškiamoji teisė dėl neatitikties, įforminta raštu (tai apima neatitiktis įformintas per ataskaitas, neatitikties aktus, el. paštus ir (ar) kitas IT priemones ir (ar) raštus, kuriuose yra įforminta pretenzija), kuriuo reiškiamą toji teisė, kai paslaugos suteiktos ne pagal Standartą, techninę specifikaciją ir kituose pirkimo dokumentuose bei Sutartyje nurodytus reikalavimus.

² PO turi teisę sumažinti (pavyzdžiui, dėl slidžių dangų) arba pratęsti pretenzijos pašalinimo laiką (pavyzdžiui, jeigu per 1 val. tiekėjui objektyviai neįmanoma pašalinti pretenzijos dėl patalpų ar teritorijos apkrautumo ar intensyvaus lankytojų srauto ir t. t.) priklausomai nuo pretenzijos tipo. Pretenzijos ištaisyimo laikotarpį galima pratęsti, kai tai PO patvirtina raštu ir tik tuo atveju, jeigu pretenzijoje pateiktas neatitikimas reikalavimams nėra susijęs su saugia darbo aplinka ir nekelia rizikos aplinkai ir žmonių sveikatai.

³ Jeigu tiekėjas gauna daugiau nei 5 pretenzijas per ataskaitinį mėnesį, tokiu atveju už tokią kiekvieną (viršijančią nurodytą leistiną pretenzijų skaičių) papildomą pretenziją PO turi teisę taikyti Sutartyje numatytas prievolių užtikrinimo priemones (t. y. baudas, nuobaudas, nuoskaitas ir t. t.)

⁴ Išskyrus pavienius atvejus (pavienis atvejis – nesikartojantis atvejis), kai tiekėjas dėl objektyvių priežasčių negali įgyvendinti PO reikalavimų dėl PO kaltės. Tiekėjo darbuotojų trūkumas ir (ar) sirgimas, ir (ar) neatvykimas į darbą nėra laikomas objektyvia priežastimi.