

RAKTINIAI VEIKLOS RODIKLIAI (KPI) IR PAŽEIDIMO IŠTAISYMO LAIKAS

Rodiklio Nr.	Rodiklis	Paslaugų lygio aprašymas	Matavimas	Pažeidimo ištaisymo laikas
1	Pretenzija ¹	Pretenzija turi būti pašalinta per Užsakovo nurodytą laikotarpį	Užsakovo užregistruotos pretenzijos ir jų pašalinimo laikas ² per ataskaitinį laikotarpį (vienas mėnesis), Paslaugų teikėjo pateiktos ataskaitos, techninės specifikacijos reikalavimai ir kita susijusi informacija	1 val., jeigu Užsakovas nenurodo kitaip
2	Pretenzijų skaičius	Ne daugiau nei 5 pretenzijos per ataskaitinį mėnesį	Užsakovo užregistruotas pretenzijų skaičius per ataskaitinį laikotarpį (vienas mėnesis), Paslaugų teikėjo pateiktos ataskaitos, techninės specifikacijos reikalavimai	Visos pretenzijos turi būti pašalintos per 1 val. laiko, jeigu Užsakovas nenurodo kitaip. ³
3	Darbuotojų identifikavimas ir uniforma	Darbuotojų apranga ir identifikacijos kortelės atitinka nustatytus reikalavimus	Pagal Užsakovo poreikį atliktas Užsakovo paskirtų asmenų vizualus patikrinimas, techninės specifikacijos reikalavimai, faktinis apsilankymas objekte, pateikti surinkti įrodymai teikėjui	1 val.
4	Technika, priemonės ir inventoriūs	Technikos, priemonių ir inventoriūs neturi trūkti, turi atitikti pateiktus reikalavimus	Pagal Užsakovo poreikį atliktas Užsakovo paskirtų asmenų vizualus patikrinimas, dokumentai, deklaracijos, sertifikatai, pakuotėje esančių priemonių ir teikėjo naudojamų priemonių palyginimai, techninės specifikacijos reikalavimai, faktinis apsilankymas objekte, pateikti surinkti įrodymai teikėjui	1 val.
5	Atliktų objektų savikontrolės auditų kiekis	Įvykdytas Standarte apibrėžtas savikontrolės auditų dažnis ir atliktų savikontrolės auditų kiekis	Pateikta mėnesinė Paslaugų teikėjo ataskaita, savikontrolės auditų patikrų formų ir ataskaitų kopijos, techninės specifikacijos, Standarto, Sutarties reikalavimai	24 val.
6	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 ir sutartiniuose reikalavimuose	Pateikta mėnesinė Paslaugų teikėjo ataskaita, savikontrolės auditų patikrų formų ir ataskaitų kopijos, techninės specifikacijos, Standarto, pirkimo dokumentų ir kiti sutartiniai reikalavimai	5 d. d.
7	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 sutartiniuose reikalavimuose	Pateikta mėnesinė Užsakovo paskirtų asmenų ir Užsakovo paskirtos išorės audito įmonės ataskaita su nustatytais objektų minimaliais priimtiniais valymo paslaugų kokybės lygiais (PKL), techninės specifikacijos, Standarto, pirkimo dokumentų ir kiti sutartiniai reikalavimai	5 d. d.
8	Visos paslaugos pradėdamos teikti ir suteikiamos Užsakovo nurodytu laiku ⁴	Paslaugos turi būti teikiamos Užsakovo nurodytu laiku (t. y. nurodytomis dienomis ir valandomis)	Pateikti Užsakovo paskirtų asmenų surinkti įrodymai, Paslaugų teikėjo darbuotojų pasirašymo registrai, faktinis apsilankymas objekte, techninės specifikacijos, Standarto, pirkimo dokumentų ir kiti sutartiniai reikalavimai	1 val., jeigu Užsakovas nenurodo kitaip
9	Ataskaitos	Turi būti pateiktos ataskaitos Užsakovo nustatytu laiku ir terminais pagal techninės specifikacijos, Standarto ir kitus sutartinius reikalavimus	Paslaugų teikėjo 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 reiškiami toji teisė, kai paslaugos suteiktos ne pagal Standartą, techninę specifikaciją ir Sutartyje nurodytus reikalavimus.

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

³ Jeigu Paslaugų teikėjas gauna daugiau nei 5 pretenzijas per ataskaitinį mėnesį, tokiu atveju už tokią kiekvieną (viršijančią nurodytą leistiną pretenzijų skaičių) papildomą pretenziją Užsakovas 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 Paslaugų teikėjas dėl objektyvių priežasčių negali įgyvendinti Užsakovo reikalavimų dėl Užsakovo kaltės. Paslaugų teikėjo darbuotojų trūkumas ir (ar) sirgimas, ir (ar) neatvykimas į darbą, ir (ar) technikos trūkumas, ir (ar) technikos gedimas nėra laikomas objektyvia priežastimi.