Приложение к Заявке

УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель генерального директора

по управлению гостиничным фондом,

руководитель дирекции по управлению

собственным гостиничным фондом

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.В. Попандопуло

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2017 г.

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на оказание услуг по уборке апартаментов гостиничного комплекса**

**«Горки город» НАО «Красная поляна»**

1. **ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

**Предмет оказания услуг:** услуги по уборке апартаментов гостиничного комплекса «Горки город» НАО «Красная поляна» (далее по тексту - Услуги).

1. Заказчик: Непубличное акционерное общество «Красная поляна» (НАО «Красная поляна»).
2. Объект расположен по адресу:

Краснодарский край, г. Сочи, Адлерский р-н, с. Эсто-Садок, на отм. +540

1. Сроки оказания услуг:

Начало оказания услуг – «01» января 2018 года.

Окончание оказания услуг – «31» декабря 2018 года.

1. **ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗАНИЮ УСЛУГ**
2. Услуги должны оказываться в соответствии с требованиями ГОСТ Р 51870-2014 «Услуги профессиональной уборки – клининговые услуги. Общие технические условия», Стандартов и процедуры хозяйственной службы апартаментов (Приложение № 2 к Техническому заданию), а также в соответствии с действующими законодательством Российской Федерации, регулирующим оказание услуг данного вида.
3. Исполнитель обязан привлекать к оказанию услуг сотрудников, имеющих достаточный профессиональный уровень мастерства, знание правил охраны труда, пожарной и электробезопасности, правил обслуживания и санитарных норм.
4. Исполнитель несет ответственность за несоблюдение своими сотрудниками при оказании услуг правил охраны труда, правил противопожарной безопасности, электробезопасности и охраны окружающей среды, за прохождение всех необходимых инструктажей.
5. Для организации пропускного режима, до начала оказания услуг, а также в дальнейшем, в случае привлечения к оказанию услуг новых сотрудников, предоставить Заказчику сведения обо всех работающих на объекте Заказчика сотрудниках, в том числе иностранных гражданах (с предоставлением заверенных копий всех разрешающих документов на каждого иностранного сотрудника).
6. Исполнитель несет ответственность за привлечение к оказанию услуг сотрудников, не имеющих гражданство РФ или сотрудников, не имеющих официального разрешения на работу на территории РФ.
7. При оказании услуг Исполнитель несет ответственность за привлечение к оказанию услуг сотрудников, не имеющих санитарные книжки.
8. Исполнитель несет ответственность за обеспечение своими сотрудниками при оказании услуг культуры общения и безопасности обслуживания гостей.
9. Для оказания услуг Исполнитель обязан обеспечить:

– наличие средств, предохраняющих работника от падения;

– наличие у сотрудников, оказывающих услуги на территории объекта, спецодежды;

1. Для исключения травматизма убираемые площади во время оказания услуг следует обозначать специальными предупреждающими знаками.
2. При оказании услуг по уборке должна строго соблюдаться технология оказания услуг, их периодичность (Приложения № 1-2 к Техническому заданию).
3. Объемы оказания услуг в части ежедневного обслуживания номерного фонда могут меняться в зависимости от загрузки.
4. Заказчик безвозмездно предоставляет Исполнителю на весь период оказания услуг:

- помещения для хранения уборочного инвентаря и моющих средств;

- помещения с оборудованием для дозирования и приготовления раствора профессиональной химии;

- помещения для переодевания и хранения личных вещей персонала Исполнителя;

- помещение для складирования грязного белья;

- помещение для складирования чистого белья;

- исправные источники электропитания, холодного и горячего водоснабжения, освещения, канализации на территории и во всех корпусах Объекта и возможность использования их без ограничения в целях оказания услуг.

1. Исполнитель несет ответственность за природоохранную деятельность, в том числе по обращению с отходами, по предотвращению загрязнения сточных вод и сетей канализации при оказании услуг в соответствии с действующим законодательством РФ.
2. Места для складирования бытового мусора Исполнитель согласовывает с Заказчиком. Вывоз мусора осуществляется силами и за счет Заказчика.
3. Исполнитель несет ответственность за сохранность имущества и причинение ущерба имуществу Заказчика во время оказания Услуг.
4. Все затраты, понесенные Заказчиком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения условий настоящего Технического задания и действующего законодательства РФ, Исполнитель компенсирует за счет собственных средств.
5. Запрещается находиться на территории Объекта в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения. Лица, находящиеся на территории Объекта в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения подлежат немедленному удалению с Объекта.
6. По требованию Заказчика персонал Исполнителя обязан предъявлять к осмотру личные вещи.
7. Проживание, питание и доставку работников до объекта Исполнитель обеспечивает самостоятельно за счет собственных средств.
8. Исполнитель своими силами и за свой счет обеспечивает униформой весь персонал, непосредственно задействованный в оказании услуг.

Комплектация униформы должна позволять персоналу Исполнителя полноценно оказывать услуги на Объекте, а именно предоставлять возможность находиться как в помещении, так и на прилегающей территории.

Исполнитель несет все расходы по пошиву, доставке, логистике и обслуживанию униформы, включая стирку в период оказания услуг с необходимой периодичностью.

1. Исполнитель обязан обеспечить внутренний контроль качества и полноты, сроков оказания услуг.
2. Деятельность персонала, ежедневно находящегося на объекте, в обязательном порядке должна курироваться бригадиром/бригадирами, находящимися на объекте в течение рабочего дня.
3. Контроль за объемами оказанных услуг осуществляется Заказчиком на основании журнала учета оказанных услуг.
4. Оплата оказанных услуг производится за фактически оказанные услуги.
5. Исполнитель обязуется:

- Назначить ответственного представителя, уполномоченного решать технические и организационные вопросы в рабочее и в нерабочее время Заказчика.

- Информировать Заказчика о вынужденных задержках или непредвиденных обстоятельствах, препятствующих своевременному и качественному оказанию услуг.

При оказании Услуг обязательными условиями являются:

- исполнение полученных в ходе оказания Услуг требований и указаний Заказчика;

- химические средства, применяемые при оказании услуг по уборке, а также уборочный инвентарь должны использоваться в соответствии с требованиями инструкций фирм-изготовителей;

- наличие у Исполнителя нормативных и технологических документов на оказание Услуг по уборке;

- устранение всех обнаруженных недостатков, допущенных при оказании Услуг, производится Исполнителем за собственный счет и собственными средствами;

- специальное технологическое оборудование и уборочный инвентарь, применяемые при выполнении уборки, должны быть использованы в соответствии с технологией уборки.

1. **СОСТАВ И СОДЕРЖАНИЕ УСЛУГ**
2. **Апартаменты гостиничного комплекса «Горки город».**
   * 1. Содержание объекта в части уборки и обслуживания собственного гостиничного фонда включает в себя:

- текущую уборку номерного фонда с заменой постельного белья;

- выездную уборку номерного фонда;

- уборку мест общего пользования;

- сбор, сортировку и погрузку/выгрузку грязного белья;

- вынос мусора из номеров в места складирования.

* + 1. Уборка Апартаментов гостиничного комплекса «Горки город» производится с использованием уборочного оборудования, моющих и чистящих средств, расходных материалов Заказчика.
    2. Услуги по уборке оказываются в соответствии с Приложениями № 1,2 к Техническому заданию.
    3. Объемы оказания услуг определяются исходя из потребности Заказчика в оказании таких услуг по заявке.
    4. Заявка с прогнозом объемов оказания услуг направляется Заказчиком еженедельно на электронный адрес Исполнителя и может корректироваться в течение недели в зависимости от потребности Заказчика.
    5. Очередность уборки номеров:

- Номера под заезд,

- Жилые номера,

- Свободные грязные номера, не забронированные под заезд.

* + 1. Количество персонала для оказания услуг определяется по согласованию с Заказчиком исходя из потребности в оказании таких услуг и должно обеспечивать подготовку 70% номеров под заезд до 15.00.
    2. Исполнитель обеспечивает наличие следующего персонала:

- горничные;

- уборщики;

- сортировщики белья;

- разнорабочие.

* + 1. В случае, если Исполнитель в течение 3 календарных дней представляет количество персонала меньше, заявляемого Заказчиком, Заказчик вправе привлечь для оказания услуг третьих лиц с отнесением расходов на Исполнителя в соответствии со [ст. 397](consultantplus://offline/ref=B55B9A5CC90A67C389ABEFA5B8C495FE09D75E60F7EE54A6C45A5ACC332F703336CF4468E5CC4FAFoBXAJ) Гражданского кодекса Российской Федерации.
    2. Количество номеров, их площадь, номера помещений, назначение помещений, периодичность уборок по различным причинам могут изменяться как в большую, так и в меньшую сторону.
    3. В случае повреждения или утраты имущества Заказчика по вине Исполнителя ремонт и замена (возмещение стоимости) поврежденного, либо утраченного оборудования и инвентаря осуществляется силами Исполнителя и за его счет.
    4. Услуги, оказываемые по мере необходимости:

Оперативное вмешательство и оказание услуг по уборке помещений (уборка, удаление воды, других загрязнений и т.д.) в случае чрезвычайных обстоятельств:

- при возникновении аварийной ситуации (прорывах сетей водоснабжения; канализации и т.д.);

- при срабатывании различных систем;

- другие форс-мажорные обстоятельства локального характера.

1. **ПОРЯДОК ПРИЕМКИ УСЛУГ**
   1. В период оказания услуг Заказчик осуществляет надзор за обеспечением безопасных условий труда, сохранностью оборудования, сооружений, устройств, а также ведет контроль за сроками, качеством, объемами и составом Услуг.
   2. При нарушении технологии оказания Услуг, применении материалов, не соответствующих ГОСТам и ТУ, услуги прекращаются по указанию лица, осуществляющего надзор и устанавливаются сроки устранения нарушений.
   3. Приемка оказанных Услуг производится на объекте Заказчика совместно представителями Заказчика и Исполнителя с оформлением акта сдачи-приемки оказанных услуг.
   4. При приемке проверяются объемы, состав и качество оказанных Услуг.
   5. Исполнитель должен гарантировать высокое качество оказания услуг и оперативность их проведения.

4.6. Для обеспечения контроля качества и сроков оказания услуг Исполнитель составляет ежедневный отчет (по форме Приложения № 3 к Техническому заданию), который подписывается представителями Исполнителя и Заказчика.

4.7. Услуги, оказанные Исполнителем с отклонениями от требований нормативно-правовых актов, иных исходных данных или с иными недостатками не подлежат оплате Заказчиком до устранения Исполнителем обнаруженных недостатков.

4.8. В случае выявления Заказчиком несоответствия сведений об объемах, содержании и стоимости Услуг, отраженных в документах, фактически оказанным Услугам и их стоимости, определенной в соответствии с настоящим Договором, Заказчик уведомляет об этом Исполнителя и не подписывает документы до внесения Исполнителем в них соответствующих изменений.

Разработано:

Менеджер хозяйственного отдела Н.А. Белоусов

Согласовано:

Начальник отдела в дирекции

по управлению собственным

гостиничным фондом О.Н. Ничипорчук

Заместитель руководителя

дирекции по управлению собственным

гостиничным фондом О.Г. Такмазьян

Приложение № 1 к Техническому заданию

**Объемы оказываемых услуг по уборке номерного фонда**

**Емкость номерного фонда, передаваемого на уборку:**

Всего 750 номеров: R1-256; R1S–33, R1L-14 R2-263; R2S-77; R2L-28 R3-56; R3L, R4, R5 -23

Количество номеров, передаваемых в уборку может изменяться и определяется исходя из потребности Заказчика в оказании услуг по уборке.

Площадь общественных зон 10 373 кв. м.

**Норматив времени на уборку номеров и общественных зон**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Вид уборки** | **Категория номера и площадь (кв.м)** | | | | | | | |
| двухместные | | | четырехместные | | | Шестиместные и более | |
| R1S | R1 | R1L | R2S | R2 | R2L | R3 | R3L, R4, R5 |
| 45 | 45-65 | 65-100 | 45-65 | 65-100 | 100 и более | До 100 | 100 и более |
| **Норматив времени на уборку номера (минуты)** | | | | | | | |
| 1. | Текущая с заменой белья | 35 | 45 | 70 | 60 | 75 | 90 | 110 | 130 |
| 2. | После выезда гостя | 80 | 85 | 110 | 100 | 115 | 140 | 150 | 170 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Объекты уборки | **Норматив на уборку общественных зон** | |
| обслуживание за 8 ч. рабочий день | времени обслуживания |
| кв. м | на 1 кв. м, час |
| Санитарный узел общего пользования | 100 | 0,08 |
| Лестничная клетка в здании от 2 до 5 этажей без лифта | 730 | 0,011 |
| Лестничная клетка в здании от 2 до 5 этажей с лифтом | 890 | 0,009 |
| Лестничная клетка в здании свыше 5 этажей с лифтом | 1000 | 0,008 |

Приложение № 2 к Техническому заданию

Стандарты и процедуры хозяйственной службы апартаментов(см. в скане**)**

Приложение № 3 к Техническому заданию

(Форма)

**Ежедневный отчет об объемах оказанных услуг по уборке апартаментов гостиничного комплекса «Горки город»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Вид работ | Кол-во номеров/  день | Дата | Подпись сотрудника НАО «Красная поляна» | Подпись ответственного сотрудника Исполнителя |
| 1 | Текущая уборка номерного фонда с заменой постельного белья |  |  |  |  |
| 1.1 | R1 |  |  |  |  |
| 1.2 | R2 |  |  |  |  |
| 1.3 | R3 |  |  |  |  |
| 1.4 | R4, R5 |  |  |  |  |
| 2 | Уборка номера после выезда гостя |  |  |  |  |
| 2.1 | R1 |  |  |  |  |
| 2.2 | R2 |  |  |  |  |
| 2.3 | R3 |  |  |  |  |
| 2.4 | R4, R5 |  |  |  |  |
| 3 | Уборка мест общего пользования, кв.м |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:**  **НАО «Красная поляна»** | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**  м.п. | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**  м.п. |