załącznik nr 3

ZASADY POSTĘPOWANIA PRZY REALIZACJI ROBÓT ZLECONYCH PRZEZ OSOBY TRZECIE W RAMACH USŁUG POGOTOWIA TECHNICZNEGO

1. Po godzinach urzędowania, w dni wolne od pracy Zamawiającego, w tym dni wolne w rozumieniu ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy, awarie zgłaszane będą telefonicznie, e-mailem lub osobiście przez Zamawiającego lub osoby trzecie (użytkowników, najemców itd.).
2. Wykonawca zobowiązany będzie do wypełnienia treści zgłoszenia i godziny jego przyjęcia wpisem w *kartę wyjazdu pogotowia*, stanowiąca suplement do załącznika nr 3 umowy. Wpis winien zawierać imię i nazwisko osoby zgłaszającej, telefon lub adres z którego zgłoszenie zostało przyjęte. W przypadku odmowy zgłaszającego podania danych, dopuszcza się wypełnienie tylko tych danych jakie uzyskano wraz z adnotacją Wykonawcy o odmowie udzielenia informacji o zgłaszającym.
3. Wykonawca zobowiązany jest przystąpić do interwencji ustalającej zakres awarii w terminie do dwóch godzin od chwili otrzymania zgłoszenia.
4. W przypadku ustalenia nieprawidłowości wymagających regulacji, wymiany drobnego elementu instalacji lub urządzeń lub innych czynności, których wykonanie jest możliwe bez zbędnej zwłoki przy pomocy środków lub narzędzi jakimi dysponuje ekipa interwencyjna Wykonawcy, usunięcie awarii winno nastąpić w dniu zgłoszenia.
5. W przypadku gdy usunięcie awarii lub naprawa wymaga pozyskania materiałów lub narzędzi, które nie są w bieżącym wyposażeniu ekipy interwencyjnej Wykonawcy, lub prace wymagają czynności przygotowawczych, usunięcie awarii lub naprawa winna zostać wykonana w terminie do dwóch dni od dnia otrzymania zlecenia (dotyczy tylko interwencji realizowanych w dni wolne od pracy Zamawiającego).
6. Dopuszcza się wykonanie prac naprawczych, poza zakresem czynności objętych ceną ryczałtową, w sytuacji możliwości wystąpienia stanu zagrożenia poprzez niewykonanie tych prac, lub gdy zaniechanie może spowodować powstanie szkody lub powiększyć istniejącą szkodę. Ocena winna być dokonana przez Wykonawcę wraz z zamieszczeniem stosownego uzasadnienia w suplemencie do załącznika nr 3 umowy. W najbliższym dniu pracy Zamawiającego zostanie wystawione zlecenie, zgodnie z procedurą określoną w załączniku nr 2 do umowy.
7. W przypadku zleceń realizowanych w użytkowanym lokalu, Wykonawca zobowiązany jest po zakończeniu realizacji zlecenia uzyskać w zleceniu podpis użytkownika lokalu. Jeżeli użytkownik lokalu odmówi złożenia podpisu, Wykonawca opisuje ten fakt w komentarzu do zlecenia.
8. Fakt częściowej realizacji zlecenia przez Wykonawcę wymaga dokonania w zleceniu wyjaśnienia powodu częściowej realizacji oraz wskazania jakie kolejne czynności należy podjąć w celu wykonania tego zlecenia w całości.
9. Konieczność i fakt wezwania specjalistycznych służb, np. Pogotowia Ciepłowniczego, Energetycznego, Gazowego lub Wodociągowego, a także specjalistycznego sprzętu, np. podnośnika lub pojazdu do czyszczenia kanalizacji metodą ciśnieniową, Wykonawca uzasadnia w formie komentarza do zlecenia.
10. Wykonawca zobowiązany jest udokumentować usterkę, szkodę, zastany stan elementu będącego przedmiotem zgłoszenia poprzez wykonywanie fotografii. Na każdym etapie realizacji zlecenia Wykonawca dokumentuje podejmowane przez siebie działania, a w szczególności:
    a) przed przystąpieniem do realizacji zlecenia Wykonawca wykonuje fotografię przedmiotu zgłoszenia w taki sposób, by udokumentować stan zastany przed podjęciem przez siebie czynności. W razie potrzeby wykonuje kolejne fotografie.
    b) w trakcie realizacji robót ulegających zakryciu Wykonawca wykonuje fotografie dokumentujące ich postęp i fakt ich wykonania.
    c) po zakończeniu robót Wykonawca dokumentuje fakt ich wykonania poprzez fotografie wykonanych robót.
11. Wykonawca po wykonaniu zlecenia zobowiązany jest do wypełnienia informacji w zleceniu określając wykaz czynności wykonywanych w ramach zlecenia wraz z powołaniem się na pozycję

przedmiaru oferty umowy. Wraz z wypełnionym zleceniem Wykonawca wykonuje i przekazuje Zamawiającemu przedmiary i kosztorysy wykonanej usługi. Wykonanie prac objętych zleceniem lub zgłoszeniem Wykonawca potwierdza wpisem w zleceniu oraz **zgłasza telefonicznie lub e-mailowo** właściwemu pracownikowi Zamawiającego w pierwszym dniu urzędowania Zamawiającego.

12. Wykaz czynności wykonywanych przez Wykonawcę w ramach realizacji zlecenia podlega kontroli przez Inspektora Zamawiającego. Czynności kontrole określa Specyfikacja Techniczna Wykonania i Odbioru Robót, stanowiąca załącznik do umowy.
13. W przypadku konieczności wyłączenia urządzeń (nośników energii, dopływu wody, ciepła, gazu itp.) w związku z wykonywaniem prac naprawczych i usuwania awarii, Wykonawca jest obowiązany zawiadomić o powyższym administratora nieruchomości i użytkowników obiektu. Zawiadomienie powinno być umieszczone w widocznym, ogólnodostępnym miejscu z podaniem terminu przewidywanego zakończenia prac i wznowienia dostawy mediów.
14. Potwierdzenie przez Zamawiającego wykonania czynności interwencyjnych następuje poprzez wypełnienie – zatwierdzenie suplementu do załącznika nr 3 umowy.
15. W przypadkach gdy wykonanie czynności naprawczych w ramach zlecenia będzie wykonywane w godzinach urzędowania Zamawiającego, należy postępować według załącznika nr 2 do umowy, po weryfikacji przez Inspektora Nadzoru zakresu zlecenia przyjętego w czasie interwencji pogotowia technicznego.
16. Rozliczenie zlecenia następuje w ramach rozliczenia miesięcznego wykonywanych robót i usług.

ZAKRES CZYNNOŚCI OBJĘTYCH INTERWENCJĄ POGOTOWIA TECHNICZNEGO (DLA CENY RYCZAŁTOWEJ)

1. **Instalacje gazowe:** (od głównego kurka gazu przed budynkiem do odbiorników gazowych)
   1) drobna naprawa instalacji gazowej w celu przywrócenia sprawności technicznej (w szczególności szczelności poprzez wymianę uszczelnienia łącznika, dł. gwintu, zaworu) jeżeli zakres prac nie wymaga wymiany instalacji jako całości lub odcinka rur, z wyłączeniem budynków nie będących własnością m.st. Warszawy,
   2) odłączenie nieszczelnej instalacji gazowej poprzez zamknięcie zaworu, w przypadku gdy zakres prac wymagać będzie wymiany całej lub części instalacji,
   3) informowanie Zakładu Gazowniczego w przypadku stwierdzenia potrzeby wykonania napraw należących do dostawcy gazu (wymiana nieszczelnego gazomierza), z wyłączeniem budynków nie będących własnością m.st. Warszawy,
   4) w przypadku stwierdzenia nieszczelności gazowej na odbiornikach gazowych w mieszkaniu – odcięcie dopływu gazu,
   5) odłączenie instalacji gazu obiektu w przypadku stwierdzenia wycieku bez możliwości zlokalizowania źródła przecieku, do czasu ustalenia tego źródła lub interwencji służb zewnętrznych,
2. **Instalacje wodnokanalizacyjne:** (instalacja wodociągowa: od wodomierza do przyborów, instalacja kanalizacyjna: od pierwszej studzienki kanalizacji, przed budynkiem do białego osprzętu), w budynkach nie będących własnością m.st. Warszawy – tylko instalacje wewnętrzne lokali m.st. Warszawy,
   1) udrożnienie odpływów zbiorczych instalacji kanalizacyjnych – piony, poziomy do pierwszej studzienki przed budynkiem,
   2) zamknięcie zaworu dopływu wody w przypadkach braku możliwości zlokalizowania wycieku w obiekcie,
   3) doraźne zabezpieczenie wycieku wody w sytuacji gdy prace naprawcze wymagają wymiany odcinka wody i przygotowania prac,
   4) otwarcie zaworu dopływu wody po sprawdzeniu braku jej wycieków,
   5) informowanie Miejski Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji o potrzebie przywrócenia drożności instalacji ogólnospławnej będącej w ich zarządzie lub zlikwidowanie wycieków z instalacji wodnej (pęknięcie instalacji wodociągowej, rozmrożenie wodomierza głównego itd.),
2. **Instalacje centralnego ogrzewania:** w budynkach będących własnością m.st. Warszawy,
   1) usuwanie nieszczelności instalacji (pęknięcia rur, łączników, grzejników – w przypadku uszkodzenia grzejnika odbiornik należy odłączyć od instalacji),

2) odpowietrzenie instalacji w przypadku zakłóceń pracy pionu,
3) zabezpieczenie lub ewentualna wymiana niezbędnych elementów instalacji dla przywrócenia sprawności instalacji, w przypadku gdy zakres prac wymagać będzie wymiany całej lub części instalacji,
4) informowanie Zakład Ciepłowniczy o sprawach należących do jego zakresu, a mających związek z zaistniałą awarią i bieżąca współpraca przy jej usuwaniu,

3. **Instalacje elektryczne:** (od złącza ZE + odbiorcze)
   1) przywrócenia sprawności instalacji administracyjnych - oświetlenie klatek schodowych i części komunikacji ogólnej i ewakuacyjnej (brak oświetlenia piwnic nie jest sytuacją awaryjną), z wyłączeniem budynków nie będących własnością m.st. Warszawy,
   2) przywrócenie zasilania urządzeń wyposażenia budynku (węzły cieplne, pompy, dźwigi itd.), z wyłączeniem budynków nie będących własnością m.st. Warszawy,
   3) przywrócenie sprawności pionów wewnętrznych linii zasilających (tablice główne i piętrowe), z wyłączeniem budynków nie będących własnością m.st. Warszawy,
   4) przywrócenia sprawności obwodów odbiorczych mieszkaniowych i odbiorczych w lokalach m.st. Warszawy,
   5) informowanie Zakład Energetyczny o sprawach należących do jego zakresu a mających związek z zaistniałą awarią (uszkodzony licznik KWh, brak napięcia od strony zasilania ZE itp.), z wyłączeniem budynków nie będących własnością m.st. Warszawy,
   6) dopuszcza się wykonanie instalacji o charakterze tymczasowym z zachowaniem warunków bezpieczeństwa dla przywrócenia sprawności instalacji,
4. **Inne prace:**
   1) zabezpieczenie miejsc zagrożeń,
   2) zabezpieczenie lokali oraz części wspólnych np. po akcji pożarniczej, włamaniu itp.
   3) w przypadku awaryjnego zablokowania drzwi do klatek schodowych lub części użytku wspólnego (np. wc, łazienki) - przywrócenie prawidłowego użytkowania wejścia użytkownikom,
   4) otwarcie drzwi do lokalu przy udziale Policji w przypadku zgonu użytkownika lokalu oraz ich tymczasowe zabezpieczenie,
   5) inne czynności których wykonanie jest możliwe przy pomocy środków lub narzędzi jakimi dysponuje ekipa interwencyjna Wykonawcy, bez użycia dodatkowych materiałów np. regulacja, sprawdzenie, zamocowanie lub demontaż istniejącego elementu itp.
   6) wykonanie robót budowlanych związanych z zabezpieczeniem miejsca lub tymczasowym usunięciem zagrożenia bezpieczeństwa.
5. **Ryczałtem nie objęte są prace:**
   1) wynajęcie samochodu specjalistycznego typu WUKO dla udrożnienia instalacji, których udrożnienia nie można wykonać narzędziami ręcznymi,
   2) przeczyszczania kratek pod-wannowych, muszli i syfonów (oprócz pomieszczeń wspólnego używania),
   3) naprawy instalacji wodnokanalizacyjnej polegające na wymianie instalacji lub ponad 2-ch łączników, zaworów itp.
   4) naprawy instalacji gazowych polegające na wymianie instalacji lub ponad 2-ch łączników, zaworów itp.
   5) napraw i przywrócenia sprawności głównego pionu gazowego wyłączonego przez Gazownię,
   6) wymiana grzejników centralnego ogrzewania,
   7) wymiana uszkodzonych bezpieczników za układem pomiarowym odbiorcy,
   8) wykonanie robót budowlanych, których niewykonanie w trybie natychmiastowym, nie spowoduje stanu zagrożenia bezpieczeństwa,

Suplement do załącznika nr 3 umowy:
- *karta wyjazdu pogotowia*

SPECJALISTA
Artur Marszał
16. 10. 2026

ZASTĘPCA KIEROWNIKA
ds. Technicznych
Terenowego Zespołu
Obsługi Mieszkańców Ogrodowa
Andrzej Kulczakowicz
16. 10. 2026