



Directia de Sanatate Publica a Judetului Iasi
Str. V. Conta nr.2-4
Tel: 0232/271.687, fax: 0232/241.963
e-mail:dsp99@dspiassi.ro, www.dspiassi.ro

C-Adm nr 384 din 01.03.2023

**Specificatii Tehnice pentru
caiet de sarcini
servicii de in corpurile de caladire cu birouri administrative situate la adresa str. Vasile
Conta nr 2-4 si cel cu laboratoare situat la adresa str Nicolae Balcescu nr 21**

1.Obiectul caietului de sarcini: Achizitionarea serviciului de curătenie pentru Direcția de Sănătate Publică Iasi, cu birouri administrative situate la adresa str. Vasile Conta nr 2-4 si cel cu laboratoare situat la adresa str Nicolae Balcescu nr 21,

2. Cerințe de personal

- 2.1. prestatorul trebuie să asigure cel puțin 2 persoane care să asigure prestarea de servicii pentru spatiile din ambele corpuri
2.2. programul de lucru pentru efectuarea activitatilor de curatenie este intre orele 06:00 si 14:00.
2.3. Pe durata concediilor de odihnă sau a altor forme de concediu prestatorul va în locuii lucrătorul absent cu un altul fără a solicita costuri suplimentare și fără a suplinii absența cu ajutorul angajaților prezenți la lucru

3. Cerinte tehnice:

3.1. Lista cu obiectivele ce necesită servicii de curătenie

| Nr. crt. | Denumirea obiectivului | Datele de identificare |
|----------|--|---|
| 1. | Directia de Sănătate Publică Iasi, cladire birouri | Mun. Iasi, str. V. Conta, nr. 2-4, jud. Iasi Tel/fax. 0232/210.906; |
| 2. | Directia de Sănătate Publică Iasi, cladire laboratoare | Mun. Iasi, str. N. Bălcescu nr.21, jud. Iasi Tel. 0232/210900; fax 0232/213642 |

3.2. Suprafețele spațiilor pentru care se dorește efectuarea serviciilor de curătenie:

| | |
|---|--------------|
| 1. Cladire DSP -Corp A, str. Vasile Conta, nr.2-4, Iasi | Suprafețe |
| - birouri (mocheta) | S= 70.00 mp |
| - birouri (parchet) | S= 268.00 mp |
| - grupuri sanitare (3 bucati – gresie) | S= 22.50 mp |
| - hol (gresie) | S= 129.81 mp |
| - scări (gresie) | S= 10.62 mp |
| - suprafață geamuri exterioare | S= 164.00 mp |

| | |
|--|---------------|
| 2. Clădire DSP -Corp B, str. Nicolae Bălcescu, nr.21, Iasi | Suprafețe |
| - laboratoare + holuri (gresie sau mozaic) | S= 1382.06 mp |
| - birouri (mocheta) | S= 238.78 mp |
| - grupuri sanitare (3 bucati - gresie) | S= 90.36 mp |

4. Operații

| Etape | Obiective | Produse utilizate | Aplicare |
|----------|--|---|--|
| Curățare | - eliminarea murdăriei -reducerea nr. de microorganisme prezente pe material | - detergent sau detergent dezinfectant -se respectă timpii de contact indicati de fabricant după produsul utilizat | acțiune chimică și mecanică : -mașina -ultrasunete -manual |
| Clătirea | -eliminarea materiei organice -eliminarea oricarei urme de detergent -evitarea interacțiunii chimice între detergent și dezinfectant | - apa de retea | -sistematic -după curățare și înainte de: -dezinfecție -uscare și sterilizare |
| Uscarea | -Impiedică proliferarea microbiană în medii lichide. | Se va efectua manual | Se realizează înaintea condiționarii pentru sterilizare și înainte de stocare în caz dedezinfecție |

5. Operațiunile ce se vor executa în fiecare spațiu și frecvența lor

5.1. Birouri/Săli de ședinte:

- aerisirea spațiilor interioare – zilnic;
- aspirarea mochetei și curățarea petelor– zilnic;
- aspirarea și spălarea pardoselilor – ori de câte ori este nevoie;
- ștergerea de praf a mobilierului – zilnic;
- golirea coșurilor de gunoi menajer și înlocuirea sacilor menajeri din coșurile de gunoi - de 2 ori /zi;
- transportarea și depozitarea cutiilor cu hârtie recuperată – de câte ori este necesar
- transporatrea și depozitarea în containerul corespunzător a deșeurilor din material plastic – de câte ori este necesar
- igienizarea chiuvetelor și stergerea oglinzilor – zilnic;
- curățarea aparatului telefonice, a computerelor și imprimantelor – lunar;
- ștergerea și aspirarea scaunelor și fotoliilor- lunar;
- stergerea si aspirarea scaunelor și fotoliilor din sala de sedinta - de fiecare data dupa sedintele la care participa personal din exteriorul DSP
- aspirarea și spălarea chimică a mochetei prin metoda uscată cu spumă sau umedă cu detergenți biodegradabili – lunar;
- in birou administrativ se adauga o spalare si aspirare doar cu apa (personal alergic la praf)
- ștergerea și spălarea tocurelor, tâmplariei geamurilor și ușilor – trimestrial;
- spalarea geamurilor – trimestrial;
- ștergerea și curățarea corpurilor de iluminat, decoratiuni, calorifere, jaluzele – trimestrial;
- **În birouri se spală mocheta lunar cu mașina de spălat**

| Suportul de tratat | Metoda de aplicare | Observații | Materiale / sursă |
|--|---------------------------|---|--------------------------------------|
| Suprafețe | | | |
| Pavimente (mozaic, ciment, linoleum, lemn etc.) | Ștergere | Curățare riguroasă, apoi dezinfecție (ce va fi de nivel scăzut,) | Detergent – dezinfectant / prestator |
| Pereți (faianță, tapet lavabil, uleiați etc.), uși, ferestre (tocărie) | Ștergere Pulverizare*) | Se insistă asupra curățării părților superioare ale pervazurilor și a altor suprafețe orizontale, precum și ale colțurilor, urmată de dezinfecție (ce va fi de nivel scăzut,) | Detergent – dezinfectant / prestator |
| Mobilier (din lemn, metal, plastic) | Ștergere Pulverizare*) | Curățare riguroasă și dezinfecție de nivel scăzut sau mediu a suprafețelor orizontale (partea superioară a dulapurilor, a rafturilor etc., ce va fi de nivel scăzut,) | Detergent – dezinfectant / prestator |

5.2. Holuri, scări de acces,

- măturat spalat cu mopul cu detergent dezinfectant, aerisit – zilnic;
- șters praf-zilnic;
- spalat geamuri, tocuri, usi – trimestrial;
- șters și curatat corpuri de iluminat – lunar;
- curățarea pânzelor de paianjen, a petelor în zonele greu accesibile – lunar;
- ștergerea ușilor de acces în clădire – lunar;
- golirea coșurilor de gunoi menajeriși înlocuirea sacilor menajeri din cosurile de gunoi - zilnic;

| Suportul de tratat | Metoda de aplicare | Observații | Materiale / sursă |
|--|---------------------------|---|--------------------------------------|
| Suprafețe | | | |
| Pavimente (mozaic, ciment, linoleum, lemn etc.) | Ștergere | Curățare riguroasă, apoi dezinfecție (ce va fi de nivel scăzut,) | Detergent – dezinfectant / prestator |
| Pereți (faianță, tapet lavabil, uleiați etc.), uși, ferestre (tocărie) | Ștergere Pulverizare*) | Se insistă asupra curățării părților superioare ale pervazurilor și a altor suprafețe orizontale, precum și ale colțurilor, urmată de dezinfecție (ce va fi de nivel scăzut,) | Detergent – dezinfectant / prestator |
| Mobilier, (din lemn, metal, plastic) | Ștergere Pulverizare*) | Curățare riguroasă și dezinfecție de nivel scăzut sau mediu a suprafețelor orizontale (partea superioară a dulapurilor, a rafturilor etc., ce va fi de nivel scăzut,) | Detergent – dezinfectant / prestator |

5.3. Grupuri sanitare

- spălat și dezinfectat chiuvete și accesorii, vase WC, pișoare, gresia și faianță – zilnic
- întreținerea grupului sanitar cu consumabile: hartie igienică, săpun, dezodorizante wc – permanent;
- golirea cosurilor de gunoi menajer și înlocuirea sacilor menajeri din coșurile de gunoi - de 2 ori/zi;
- spălat geamuri, tocuri, uși – trimestrial.;
- **dezinsecție cu insecticid tip spary din comert pentru țânțari și muște 2 ori pe săptămână – în zilele de marți și joi**

| Suportul de tratat | Metoda de aplicare | Observații | Materiale / sursă |
|--|--|---|---|
| Suprafețe | | | |
| Pavimente (mozaic, ciment, linoleum, lemn etc.) | Ștergere | Curățare riguroasă, apoi dezinfecție (ce va fi de nivel scăzut,) | Detergent – dezinfectant / prestator |
| Pereți (faianță, tapet lavabil, uleiiați etc.), uși, ferestre (tocărie) | Ștergere Pulverizare*) | Se insistă asupra curățării părților superioare ale pervazurilor și a altor suprafețe orizontale, precum și ale colțurilor, urmată de dezinfecție (ce va fi de nivel scăzut,) | Detergent – dezinfectant / prestator |
| Mobilier, inclusiv paturi și noptiere (din lemn, metal, plastic) | Ștergere Pulverizare*) | Curățare riguroasă și dezinfecție de nivel scăzut sau mediu a suprafețelor orizontale (partea superioară a dulapurilor, a rafturilor etc., ce va fi de nivel scăzut,) | Detergent – dezinfectant / prestator |
| Grupuri sanitare (WC, bazine, scaune WC, pisoare), grătare din lemn sau plastic pentru băi și dușuri | Ștergere | Curățare, dezinfecție de nivel Mediu | Detergent sau detartrant + hipoclorit / prestator |
| Sifoane de pardoseală, sifoane de scurgere | Se toarnă un produs dezinfectant de nivel scăzut. | Dezinfecție de nivel scăzut | hipoclorit / prestator |
| Pereți toaletă Corp A Corp B doar dacă apar țânțari | Până la nivelul de ≈1,8 m pe pereți se pulverizează 2 cordoane de substanță, tinând geamul închis. | Dezinsecție la nivel minim | spary insecticid pentru țânțari / prestator |

5.4. Laboratoare de analize chimice etaj 2, Corp B, încăperile de la nr. 53 la nr. 82

- Măturat, spălat cu mopul, cu detergent dezinfectant, aerisit – zilnic ;
- sters praf – zilnic;
- spălat geamuri, tocuri, usi – trimestrial;
- sters și curatat corpuri de iluminat – lunar;
- curățarea pânzelor de paianjen, a petelor în zonele greu accesibile – lunar;
- ștergerea ușilor de acces în clădire – lunar;
- igienizare pardoseli și mânere uși – săptămânal, cu soluție dezinfectantă furnizată de DSP lași din gestiunea laboratorului – săptămânal
- golirea coșurilor de gunoi menajer și înlocuirea sacilor menajeri din cosurile de gunoi - zilnic

5.5. Laboratoare de analize chimice etaj 3 corp B încăperile de la nr. 53 la nr. 82, altele decât încăperile : 61, 63, 72, 77, 80 și 81.

- măturat spălat cu mopul cu detergent dezinfectant, aerisit – zilnic ;
- sters praf-zilnic;
- spălat geamuri, tocuri, usi – trimestrial;
- sters și curățat corpuri de iluminat – lunar;
- curățarea pânzelor de paianjen, a petelor în zonele greu accesibile – lunar;
- ștergerea ușilor de acces în încăperi – lunar;
- igienizare paviment și mânere uși cu soluție dezinfectantă furnizată de DSP lași din gestiunea laboratorului - săptămânal
- golirea coșurilor de gunoi menajer și înlocuirea sacilor menajeri din cosurile de gunoi - zilnic
- nu manipulează, nu transportă și nu depozitează deșeuri periculoase

| Suportul de tratat | Metoda de aplicare | Observații | Materiale / sursă |
|--|---------------------------|--|--------------------------------------|
| Suprafețe | | | |
| Pavimente (mozaic, ciment, linoleum, lemn etc.) | Ștergere | Curățare riguroasă, apoi dezinfecție (ce va fi de nivel scăzut) | Detergent – dezinfectant / prestator |
| Pereți (faianță, tapet lavabil, uleiați etc.), uși, ferestre (tocărie) | Ștergere Pulverizare*) | Se insistă asupra curățării părților superioare ale pervazurilor și a altor suprafețe orizontale, precum și ale colțurilor, urmată de dezinfecție (ce va fi de nivel scăzut) | Detergent – dezinfectant / prestator |
| Mobilier (din lemn, metal, plastic) | Ștergere Pulverizare*) | Curățare riguroasă și dezinfecție de nivel scăzut sau mediu a suprafețelor orizontale (partea superioară a dulapurilor, a rafturilor etc., ce va fi de nivel scăzut,) | Detergent – dezinfectant / prestator |
| Recipiente pentru colectarea deșeurilor menajere, pubele | Spălare | Curățare, dezinfecție de nivel scăzut | Detergent – dezinfectant / prestator |
| Telefoane | Ștergere | Curățare și dezinfecție de nivel scăzut | Detergent – dezinfectant / prestator |

5.6. Laboratoare de analize etaj 3 corp B toate încăperile și spațiile comune, mai puțin încăperile

- laborator coproculturi – 61
- laborator serologie – 63
- laborator însămânțări enetrobacterii - 74
- cameră spălător – 80
 - măturat spălat cu mopul cu detergent dezinfectant, aerisit – zilnic ;
 - sters praf-zilnic;
 - spălat geamuri, tocure, usi – trimestrial;
 - sters și curățat corpuri de iluminat – lunar;
 - curățarea pânzelor de paianjen, a petelor în zonele greu accesibile – lunar;
 - ștergerea ușilor de acces în încăperi – lunar;
 - igienizare paviment și mânere uși cu soluție dezinfectantă furnizată de DSP Iași din gestiunea laboratorului – săptămânal
 - igienizare suprafețe de lucru cu soluție dezinfectantă furnizată de DSP Iași din gestiunea laboratorului în funcție de necesitățile laboratorului

| Suportul de tratat | Metoda de aplicare | Observații | Materiale / sursă |
|--|---------------------------|--|--|
| Suprafețe | | | |
| Pavimente (mozaic, ciment, linoleum, lemn etc.) | Ștergere | Curățare riguroasă, apoi dezinfecție (ce poate fi de nivel scăzut, mediu sau înalt, în cazul prezenței produselor biologice) | Detergent – dezinfectant / prestator |
| Pereți (faianță, tapet lavabil, uleiați etc.), uși, ferestre (tocărie) | Ștergere Pulverizare*) | Se insistă asupra curățării părților superioare ale pervazurilor și a altor suprafețe orizontale, precum și ale colțurilor, urmată de dezinfecție (ce va fi de nivel scăzut) | Detergent – dezinfectant / prestator |
| Mobilier, inclusiv paturi și noptiere (din lemn, metal, plastic) | Ștergere Pulverizare*) | Curățare riguroasă și dezinfecție de nivel scăzut sau mediu a suprafețelor orizontale (partea superioară a dulapurilor, a rafturilor etc.) | Detergent – dezinfectant / prestator |
| Mese de lucru în laborator | Ștergere Pulverizare*) | Dezinfecție de nivel înalt, curățare riguroasă, dezinfecție de nivel înalt | Detergent – dezinfectant / prestator + Dezinfectant / beneficiar |
| Recipiente pentru colectarea deșeurilor menajere, pubele | Spălare | Curățare, dezinfecție de nivel scăzut | Detergent – dezinfectant / prestator |
| Telefoane | Ștergere | Curățare și dezinfecție de nivel mediu | Detergent – dezinfectant / prestator + alcoo sau dezinfectant / beneficiar |

5.7. Laboratoare de analize etaj 3 corp B încăperile unde curățenia se realizează de către personalul DSP si se vor preda materiale de curățenie cu PV de predare- primire

- laborator coproculturi – 61
- laborator serologie – 63
- laborator însămânțări enetrobacterii - 74
- cameră spălător – 80

6.7.1 lista de materiale cuprinde:

soluțe curățat gresia – 1L

saci menajei 3L – 1 set

rezervă mop bumbac – 1 buc

spray insecticid gândaci – 1 buc

6.7.2 Materialele ce urmează a fi predate între angajații celor două părți sunt cuprinse în lista centralizatoare

6.7.3. După încheierea contractului printr-un înscris, cele două părți pot modifica lista de materiale și cantitățile ce vor fi predate PV.

6.7.4. PV de predare primire materiale va fi componentă a recepției serviciilor

*) în cazul în care dezinfectantul se aplică prin pulverizare, se va utiliza cantitatea specificată în aviz, pentru a fi utilizată pentru un m² sau un m³ la timpii recomandați.

5.8. Curte interioară

- măturarea curții interioare – lunar
- srâns gunoiul de pe spațiul verde – saptamanal
- greblat spațiul verde – lunar

Pentru operatiile ce duratenie in cutrea interioara se va diferentia costul in oferta de pret , iar in clauzele contractuale se vor prevedea penalitati formulate in sume fixe la valori considerabile (recomandare 600 lei/ operatie) , pentru neefectuarea acestor operatii .

6. Specificatii utilaje, aparatura și materiale curățenie:

6.1 Specificatii utilaje, aparatura si materiale curatenie

Prestatorul va asigura dotarea corespunzătoare cu ustensilele de mână, folosite pentru efectuarea curățeniei

În tabele de mai sus sunt stabilite în conformitate cu “ Normele generale de curatenie si dezinfectie” emise de Ministerul Sanatatii si Inspectoratul de Politie Sanitara si Sanatate Publica medodele de aplicare, materialele și sursa lor în funcție de zona și suportul care trebuie curățat și/sau dezinfectat.

Operațiile de curățire și dezinfecție se vor efectua după metoda de aplicare stabilită, pentru fiecare suport tratat.

Materialele folosite la efectuarea curateniei vor fi cele stabilite pentru fiecare suport tratat.

Prestatorul va comunica beneficiarului în termen de 5 zile lucrătoare, după încheierea contractului, lista substanțelor de curățare și dezinfecție pe care urmează să le folosească .

6.2 Materiale consumabile – caracteristici:

- hartie igienica – solubilă în apă, portionată, rola mini Jumbo
- prosoape de mâini – din hartie reciclata, pliate tip Z, natur sau verzi, un strat, 250 servetele/pachet, dimensiune foaie: 21.5cm/25cm
- săpun lichid – cu glicerină destinat utilizării zilnice
- saci menajeri 30 L – negri, nontoxici, dimensiuni 50cm/26cm, Cantitate: 20 buc/pac
- saci menajeri 120 L – negri, nontoxici, dimensiuni 100cm/38cm, Cantitate: 10 buc/pac
- burete de vase, canelat, cu suprafata abraziva pentru uz profesional

- mop bumbac 250 gr
- odorizant solid cu agatatoare, parfumat pentru a elimina mirosurile neplacute si a proteja impotriva depunerii de calcar
- laveta abraziva 10 cm/15 cm, 3 bucăți/set
- lavete microfibra – profesionale și rezistente
- saci din hartie pentru aspirator
- prosop rolă industrială destinat pentru ștergerea geamurilor – mixt celuloză, 2 straturi
- detergent profesional pentru curatat mobilierul din lemn, cu urmatoarele caracteristici: inlatura praful si amprente, respinge praful prin efect antistatic, tip spray;
- detergent profesional pentru curatarea geamurilor și oglinzilor
- detergent profesional, detartrant vascos pentru vasul toaletei care igienizeaza, curata si indeparteaza depunerile de calcar;
- detergent profesional intensiv, cu acțiune rapidă, pentru îndepărtarea rapidă a depunerilor de calcar și a murdărilor conținute în aceste depuneri de pe chiuvete, baterii, gresie, faianță etc.
- detergent profesional cu efect de penetrație foarte bună pentru spălarea pavimentelor elastice și rezistente la apă cum ar fi: PVC, linoleum, gresie
- detergent profesional pentru curățarea mochetelor și tapiseriilor prin metoda injecție-extracție – nespumant cu efect dezodorizant
- detergent de vase solid (pastă) - dizolva rapid si eficient grasimile si elimina mirosurile neplacute

6.2 Listă centralizatoare a cantităților estimate de materiale consumabile (necesar pentru o luna)

- Hârtie igienica – 200 role MINI JUMBO / 600 role mici 3 straturi
- Prosoape din hârtie (pliate de tip z) – aprox. 300 set / lună (70 pac)
- Prosoape hartie rola 100 m – 4 buc
- Săpun lichid – 20 L
- spray curățat mobila – 4 buc
- Soluție curățat gresia – 12 L (concentrat)
- Saci menajeri 30 L – 400 buc (20 role)
- Saci menajeri 120 L – 90 buc (9 role)
- Rezervă mop bumbac – 8 buc
- Odorizant solid pentru wc – 12 buc
- Soluție curățat wc – 5 L
- Detartrant gel pentru wc – 5 L
- Detergent vase pasta – 1 buc
- Bureți vase – 5 buc 1 set
- Saci aspirator din hârtie – 6 buc
- Soluție curățat geamuri – 5 L
- Soluție curățat covoare – 5 L
- Spray insecticid pentru țânțari și muște – 6 buc *pg =*
- Spray insecticid pentru gândaci - 1 buc *pg*
- Lavete microfibra 3 buc – 2 pachete
- Racleta max 40 cm – 1 buc *pg*
- Alte materiale in fuctie de necesitati

Achizitorul va pune la dispozitia Prestatorului spatiu corespunzator de depozitare a materialelor necesare pentru efectuare serviciilor de curatenie

7. Receptia serviciilor

In oferta prestatorul va consemna pentru toate lucrarile cost distinct pentru fiecare dintre operatii : maturat, spalarea pardoselilor si scarilor, periat balustrada, sters geam si usa intrare, sters praf carcasa cu exceptia tabloului electric, strâns gunoi de pe spatiu verde, greblat spațiul verde, toaletat pomi și arbuști, curățat zăpada de pe scările de acces, curățat zăpada de pe căile pietonale din fața clădirilor pentru acces la drumul public.

Programul de curatenie se satabileste cu Prestatorul castigator al contractului de servicii de curatenie inainte de incheierea contractului si constituie anexa la contract, si va cuprinde obligatoriu: numarul de ore alocat pentru fiecare operatie si nr de angajati cu care se executa lucrarea, zilele in care sunt programate lucrarile, ora de incepere a executiei lucrarilor.

Ex : etajul 1 corp B interval de efectuare 8:00 – 9:00, desigur numarul de salariati si timpul de lucru se discuta intre cele doua parti astfel incat sa se poata presta serviciile si in acelasi timp sa rezulte limpede programul de lucru.

Numarul de verificari prin sondaj la care participa un angajat al prestatorului sau se documenteaza cu fotografii, se satabileste cu castigatorul contractului de achizitii inainte de incheierea contractului si constituie anexa la contract

Receptia serviciilor se efectueaza astfel:

1. verificarea prestarii serviciilor in timpul programului de lucru al personalului prestatorului, impreuna cu angajatul prestatorului si incheierea unui PV sub forma de lista de monitorizare de receptie a serviciilor
2. verificare prin sondaj fara participarea angajatului prestatorului cu documentare cu fotografii
3. verificarea prin sondaj a calitatii serviciilor impreuna cu reprezentantul Prestatorului si intocmirea unui PV de verificare a serviciilor

Formularul de PV de verificare se stabileste de comun acord cu castigatorul contractului, va constitui anexa la contract si va putea fi modificat pentru imbunatatire, cu acordul partilor pe parcursul contractului printr-un acord simplu.

Ar trebui sa fie un tabel de tipul autocontrol metoda HACCP

Obiectiunile privind efectuarea sau calitatea serviciilor prestate si reclamatii locatarilor se vor transmite Prestatorului prin e-mail la adresa comunicat de acesta , iar pentru operativitate se pot trimite si prin SMS la nr comunicat de catre Prestator.

Problemele se remedieaza imediat sau daca se accepta de ambele parti in termenul convenit .

Pentru problemele neremediate comunicarea reclamatilor se escaladeaza la nivel de reprezentanti legali ai celor 2 persoane juridice.

Cele de mai sus vor fi clauze in contract pentru asigurarea derularii contractului si evitarea intrarii in conflict

Pentru serviciile de curatenie la sfarsitul fiecarei luni se va incheia un proces verbal de receptie in care se va consemna modul de indeplinire a serviciilor.

Lucrarile nefectuate nu se platesc, fara ca acest lucru sa impiedice efectuarea receptiei serviciilor in ansamblu.

Lucrarile pentru care exista discutii privind calitatea efectuarii fie se retifica fie se efectueaza in luna urmatoare si se platesc in mod corespunzator

Valoarea penalitatilor face obiectul clauzelor contractuale, penalitatile trebuie sa existe , valoarea penalitatilor nu poate fi "0" si nici nu poate avea o valoare nesemnificativa, valoarea acestora orman a face obiectul negocierii clauzelor contractuale si pot fi consemnate intr-o anexa la contract

Toate aspectele de mai sus trebuie sa fi cuprinse si numerotate ca si articole in contract astfel incat sa constituie caluze contractuale iar nerespectarea lor sa aiba consecinte imediate.

In lipsa celor de mai sus serviciile se considera efectuate daca nu exista reclamatii scrise transmise de catre sefi compartimentelor de specialitate beneficiare a serviciilor

