

SLA

A szolgáltatás szinttel kapcsolatos egységes követelmények

Az SLA rögzíti az Magyar Tudományos Akadémia Létesítménygazdálkodási Központ által üzemeltetett épületek területén elfogadott lehetséges és elvárt eljárásokat és technológiákat, az azok megvalósításához szükséges eszközöket, gépeket és kezelőszereket, illetve az elvárt, kielégítőnek tekintett eredményeket.

Fenntarthatósági szempontok, környezetvédelem:

- Minden területen védjeggyel ellátott környezetbarát tisztítószer vagy biológiai tisztítószer felhasználása az elvárás
- Függetlenül az alkalmazott tisztító ágenstől a szolgáltató szervezetnek folyamatos törekvése kell, hogy legyen a felhasznált víz és egyéb hatóanyagok csökkentése. Ebben a vonatkozásban is fontos, hogy az alkalmazott hatóanyagok koncentrátum formájában álljanak rendelkezésre és garantált legyen a személyzet, tudása és elkötelezettsége ezek optimális hígításban való felhasználásra.
- Továbbá ahol lehetséges és a szakma álláspontja szerint megfelelő, előnybe kell részesíteni a mechanikus és/vagy hő hatást a vegyi hatással szemben.
- Ezekon túlmenően a szolgáltatónak tudatosan olyan eszközöket kell használnia, amelyek előállítása, használata, karbantartása és megsemmisítése/újrahasznosítása leginkább megfelel a fenntarthatósági követelményeknek.

A következőekben felsorolt eljárásokat és technológiák szükség szerint, a takarítás idejében éppen jelen lévő szennyezettség mértéke, vagy az adott területen való alkalmazhatóság szerint kell megválasztani, hogy a szolgáltatásnak kielégítő eredménye legyen. Ezért minden egyes részfeladatban (épületcsoportonként)

- a pályázati anyagban meghatározott takarítói létszámba van szükség,
- továbbá a Vállalkozó alkalmazottainak, az MTA LGK által üzemeltetett épületek területén végzett munkáját (függetlenül attól, hogy hány részfeladatot teljesít) egy **tisztítás-technológiai szolgáltatóvezetőnek/csoportvezetőnek** kell irányítania.

Eljárások és technológiák

- 1) Irodatakarítás - Közös helyiségek takarítása
- 2) Iroda nagytakarítás - Közös helyiségek nagytakarítása
- 3) Vizesblokkok takarítása
- 4) Vizesblokkok nagytakarítása
- 5) Ablaktisztítás
- 6) Szalagfüggönyök portalanítása
- 7) Nappalos ügyelet
- 8) Síkosságmentesítés
- 9) Hóeltakarítás síkosságmentesítéssel

Technológiák részletes kifejtése (A következőekben felsorolt eljárásokat és technológiák szükség szerint, a takarítás idejében éppen jelen lévő szennyezettség mértéke, vagy az adott területen való alkalmazhatóság szerint kell megválasztani, hogy a szolgáltatásnak kielégítő eredménye legyen.):

- 1) **Irodák** (irodák, tárgyalók, termek, előadók) és **közös helyiségek** (folyosók, aulák, előterek, közlekedők, liftek, bejáratok, étkezők, lépcsők, lépcsőházak) **takarítása a Megrendelő által megadott gyakoriság szerint munkanapokon 16:00 – 20:00 óra között.**

A heti munkatervben alkalmazandó eljárás megnevezése	Szükséges eszköz	Mikor vezetett kielégítő eredményre
Szemétygyűjtők, szelektív szemétygyűjtők napi ürítése (az irodák takarítási gyakoriságától függetlenül) és központi gyűjtőbe szállítása.	Védőkesztyű, cserezsák, mikroszál- las kendő, spakli, pengéző.	Ha a szemétygyűjtők üresek, és üres cserezsák van bennük.
Berendezési tárgyak, mint bútorok, műtárgyak, üvegfelületek, üvegezett ajtófelületek (tisztítása 180 cm magasságig, különös tekintettel a személyes terekre ¹).		
Portalanítás porszívóval.	Porszívó	Ha nincsenek nem tapadó szennyeződések (por), ujjlenyo- mat foltok a felületen.
Portalanítás elektrosztatikus porseprűvel.	Elektrosztatikus porseprű	
Portalanítás impregnált kendővel és ujjlenyomatok, foltok eltávolítása.	Egyszer használatos, vagy a helyszí- nen impregnált kendők. Semleges kezelőszer. 3 ml oldat/100 m ²	
Portalanítás nyirkos mikro- szálaskendővel és ujjlenyo- matok, foltok eltávolítása.	Takarító kocsi, két kisvödörrel (5 l) és mikroszál- las kendőkkel. Semleges kezelőszer. 6 - 8 l oldat/100 m ²	
Kemény és rugalmas padlóburkolat		
Impregnált feltörlés	Egyszer használatos, vagy a helyszí- nen impregnált mop, mop tartó és nyél. Semleges kezelőszer. 3 ml ol- dat/100 m ²	Ha nincsenek nem tapadó és ta- padó szennyeződések a felülete- ken.
Porszívózás	Porszívó	
Nyirkos feltörlés	Kétvödörös takarító kocsi présel és füles lapos mopok. Semleges keze- lőszer. 8 - 10 l oldat/100 m ²	
Nedves felmosás	Kétvödörös takarító kocsi présel és füles lapos mopok vagy tengerész mopok. Semleges vagy lúgos tisztí- tószer. (minimum 2 db felmosóko- csi az épületben) 20 l oldat/100 m ²	
Súroló automatás tisztítás	Tányér- vagy hengerkefés súroló au- tomata. Lúgos tisztítószer 5,5 l/100 m ²	
Védőréteggel ellátott terü- letek karbantartása	Nagyfordulatszámú gép, polírozó tárcsa, tisztítószer 1 l/100 m ² , két- komponensű szóró-radírozó keze- lőszer 1 l/100 m ²	
Textil padlóburkolat		
Hengerkefés porszívózás	Hengerkefés porszívó (minimum 1 db az épületben)	Ha nincs látható darabos szeny- nyeződés vagy folt a felületen, nincs por a szőnyegben.
Folttisztítás	Folttisztító szett, kefe, kendő, szivacs	

¹ Személyes használatú tér: azok a területek vagy felületek, amelyeken, vagy amelyek közelében (maximum 1 méteres körzetben) hosszabb ideig (minimum 10 perc) tartózkodnak az emberek úgy, hogy ez alatt más jelentős inger nem éri őket, ezért az ott jelenlévő szennyeződések jobban érzékelik, miáltal a kockázatok (különösen a közérzetiek) magasabb fokozatúak.

2) Irodák és közös területek nagytakarítása (alaptisztítás) teljes magasságban. A Megrendelő által megadott gyakoriság szerint, munkaszüneti napokon, előzetes megállapodás szerint.

Az eseti munkatervben alkalmazandó eljárás megnevezése	Szükséges eszköz	Mikor vezetett kielégítő eredményre
Szemétygyűjtők nyirkos ki- és letörlése	Védőkesztyű, cserezsák, mikroszál- as kendő, spakli, pengéző. Takarító kocsi, két kisvödörrel (5 l) és mikro- szál- as kendőkkel. Semleges kezelő- szer. 6 - 8 l oldat/100 m ²	Ha a szemétygyűjtők üresek, tiszták (nincsenek letapadt szennyeződések, foltok a felületen) és új cserezsák van bennük.
Szemétygyűjtők nedves lemosása.	Védőkesztyű, cserezsák, mikroszál- as kendő, spakli, pengéző, 20 oldat/100 m ²	
Berendezési tárgyak, mint bútorok, műtárgyak, üvegfelületek, üvegezett ajtófelületek (különös tekintettel a személyes terekre).		
Nyirkos mikroszál- as kendővel való tisztítás.	Takarító kocsi, két kisvödörrel (5 l) és mikroszál- as kendőkkel. Semleges kezelő- szer. 6 - 8 l oldat/100 m ²	Ha nincsenek nem letapadt vagy letapadt szennyeződések, foltok a felületen. A felületek ápoltak és/vagy fényesek.
Nedves lemosással való tisztítása	Takarító kocsi, két kisvödörrel (5 l) és mikroszál- as kendőkkel. Semleges vagy lúgos kezelő- szer. 10 - 15 l oldat/100 m ²	
Ápolás	Mikroszál- as kendő, méhviaszos ápoló- szer	
Kemény és rugalmas padlóburkolat		
Kemény és rugalmas burkolatok alaptisztása	Egytárcsás súroló + pad vagy kő- kefe, vízszívó (súroló automata), egyvödörös rendszer, tengerész mop, spakli, pengéző. Lúgos tisztító- szer. 20 - 40 oldat/100 m ²	Ha a keményburkolatok tiszták és foltmentesek.
Keményburkolatok polírozása	Egytárcsás súroló + gyémántpad, vízszívó (súroló automata), egyvödörös rendszer, tengerész mop, spakli, pengéző.	Ha a keményburkolatok tiszták és fényesek.
Védőréteg felvitel rugalmas burkolatokra 2 réteg alapozó + 3 réteg védőréteg)	Vödör, lapos mop, alapozó (3 liter/100 m ² /réteg) + védőréteg (2 liter/100 m ² /réteg légkeverő	Ha a rugalmas burkolatok tiszták és fényesek. – külön megrendelés és elszámolás alapján
Textil padlóburkolat		
Száradó habos szőnyeg- tisztítás	Egytárcsás súroló + samponozó kefe, Semleges vagy lúgos tisztító- szer. 10 oldat/100 m ²	Ha nincsenek letapadt szennyeződések, foltok a felületen és a burkolat száraz.
Szőnyeg- tisztítás samponozással	Egytárcsás súroló, szóró-szívógép, légkeverő. Lúgos tisztító- szer. 40 oldat/100 m ²	
Folt- tisztítás	Folt- tisztító szett, kefe, kendő, szivacs	
Egyéb		
Függesztett lámpa, világítótest, csillár tisztítása, portalanítása, pókháló- talanítása impregnált kendővel, elektrosztatikus porkefével	Egyszer használatos, vagy a helyszínen impregnált kendők. Semleges kezelő- szer. 3 ml oldat/100 m ²	Ha nincsenek letapadt szennyeződések, pókhálók, foltok a felületen

- 3) **Vizesblokkok napi takarítása (WC-k, mosdók, tusolók, teakonyhák takarítása) 180 cm magasságig. A Megrendelő által megadott gyakoriság szerint, munkanapokon 16:00 – 20:00 óra között.**

A heti munkatervben alkalmazandó eljárás megnevezés	Szükséges eszköz	Mikor vezetett kielégítő eredményre
Szemétygyűjtők napi (szükség szerinti) üritése és központi gyűjtőbe szállítása.	Védőkesztyű, cserezsák, mikroszálás kendő, spakli, pengéző	Ha a szemétygyűjtők üresek, és új cserezsák van bennük.
Berendezési tárgyak (WC csészék, pissoir-ok, mosdókagylók, csempefelületek, adagoló berendezések, stb.) és szerelvények		
Portalanítás impregnált kendővel	Egyszer használatos, vagy a helyszínen impregnált kendők. Semleges kezelőszer. 3 ml oldat/100 m ²	Ha nincsenek nem letapadt és letapadt (zsírfoltok, szappanmaradék, ujjlenyomatok, vízkő) szennyeződések a felületeken
Nyirkos mikroszálás letörlés	Takarító kocs, két kisvödörrel (5 l) és mikroszálás kendőkkel. Napi szaniter tisztítóval (pH 4 – 5) kezelőszer. 6 - 8 l oldat/100 m ²	
Nedves lemosás, vízkő eltávolítás (enyhén savas tisztítószerrel)	Védőkesztyű, Porlasztó flakon, savas tisztítószer (pH 4 – 5), mikroszálás kendő.	
Padló		
Nyirkos feltörlés	Kétvödörös takarító kocs, préssel és füles lapos mopok. Semleges kezelőszer. 8 - 10 l oldat/100 m ²	Ha nincsenek nem letapadt és letapadt (zsírfoltok, szappanmaradék, vízkő) szennyeződések a felületeken.
Nedves felmosás	Kétvödörös vagy egyvödörös takarító kocs, préssel és füles lapos mopok vagy tengerész mopok. Semleges vagy savas tisztítószer. 20 l oldat/100 m ²	
Egyéb		
Szaniter adagolóberendezések feltöltése a Megrendelő által biztosított anyagokkal	Mikroszálás kendő, töltelék áru	Minden feltöltött állapotban 24 órára elegendő mennyiséggel.

- 4) **Vizesblokkok nagytakarítása teljes magasságban. A Megrendelő által megadott gyakoriság szerint, munkaszüneti napokon, előzetes megállapodás szerint.**

Az eseti munkatervben alkalmazandó eljárás megnevezés	Szükséges eszköz	Mikor vezet kielégítő eredményre
Szemétygyűjtők nyirkos ki- és letörlése	Védőkesztyű, cserezsák, mikroszálás kendő, spakli, pengéző. Takarító kocs, két kisvödörrel (5 l) és mikroszálás kendőkkel. Semleges kezelőszer. 6 - 8 l oldat/100 m ²	Ha a szemétygyűjtők üresek, tiszták, és új cserezsák van bennük.
Berendezési tárgyak (WC csészék, pissoir-ok, mosdókagylók, csempefelületek, adagoló berendezések, stb.) és szerelvények		
Szaniter berendezések és szerelvények nedves lemosása vízkőtelenítse és fertőtlenítése	Kétvödörös vagy egyvödörös takarító kocs, mikroszálás kendő. Enyhén savas és/vagy fertőtlenítő hatású tisztítószer. 20 l oldat/100 m ²	Ha a berendezések tiszták, vízkő- és foltmentesek.

Falak, tükrök, csempék nedves lemosása vízkötelenítse	Kétvödörös vagy egyvödörös takarító kocsi, mikroszálás kendő. Savas tisztítószer. 20 l oldat/100 m ²	
Padló		
Padló savas alaptisztítása és/vagy mechanikus polírozása	Egytárcsás súroló + keménypadló kefe, savas alaptisztítószer. 40 oldat/100 m ² /gyémántpad.	Ha a padló tiszta, folt- és vegyszermentes.
Egyéb		
Függesztett lámpa, világítótest, portalanítása, pókhálótalánítása	Egyszer használatos, vagy a helyszínen impregnált kendők, elektrosztatikus porkefe. Semleges kezelőszer. 3 ml oldat/100 m ² .	Ha nincsenek letapadt szennyeződések, foltok a felületen

5) Ablaktisztítás. Munkaszüneti napokon előzetes megállapodás szerint.

Az eseti munkatervben alkalmazandó eljárás megnevezés	Szükséges eszköz	Mikor vezet kielégítő eredményre
Tokok, keretek és üvegfelületek kétoldalú tisztítása	Védőkesztyű, mikroszálás kendő, vödör, teleszkóp, vizező, lehúzó, pengéző. Létra, hidraulikus emelőgép. Lúgos vagy savas tisztítószer. 20 l oldat/100 m ²	Ha a tokok, keretek, ablakok és felülvilágító üvegfelületek tiszták, szárazak és foltmentesek.

6) Szalagfüggönyök portalanítása. Munkaszüneti napokon előzetes megállapodás szerint.

Az eseti munkatervben alkalmazandó eljárás megnevezés	Szükséges eszköz	Mikor vezet kielégítő eredményre
Szalagfüggönyök kétoldalú portalanítása	Védőkesztyű, mikroszálás kendő, vödör, teleszkóp. Létra, hidraulikus emelőgép. Lúgos vagy savas tisztítószer. 20 l oldat/100 m ²	Ha a szalagfüggönyök tiszták, szárazak és foltmentesek.

- 7) Nappalos takarító. Hétfőtől - csütörtökig 07:00 – 15:30 óra, pénteken 07:00 – 14:00 óra között a Megrendelő képviselőjének irányításával, a heti munkatervben rögzítetteknek megfelelően (csak nappal takarítható helyiségek pl. egyes bérlők esetében), higiéniai töltőanyagok utántöltése melyet a megrendelő biztosít, valamint az eseti takarítási feladatok elvégzése (Közös helyiségek és a vizesblokkok tisztaságának óránkénti ellenőrzése és szintentartása, költözésekkel kapcsolatos takarítás, hűtőtakarítás, főbejárat és környéke tisztán tartása, stb.).

Az eseti munkatervben alkalmazandó eljárás megnevezés	Szükséges eszköz	Mikor vezet kielégítő eredményre
A szennyezett terület tisztítási igényének megfelelő eljárással a takarítás elvégzése. Jellemzően az 1)-8) pontban felsorolt tevékenységek leírásában foglaltak szerint.	Kétvödörös takarító kocsi préssel és füles lapos- vagy tengerész mopok. Porszívó. Semleges vagy lúgos tisztítószer. 20 l oldat/100 m ² Jellemzően az 1)-8) pontban felsorolt szükséges eszközökkel	Ha nincsenek nem tapadó és tapadó szennyeződések felületeken. Jellemzően az 1)-8) pontban előírtak szerint.

- 8) **Síkosságmentesítés** (külső területek - járdák, parkolók - munkaidőn túli síkosságmentesítése (alkalmanként, eseti elszámolással) A síkosságmentesítést, közlekedésre alkalmas (minimum 80 cm) szélességen kell elvégezni.

Az eseti munkatervben alkalmazandó eljárás megnevezés	Szükséges eszköz	Mikor vezet kielégítő eredményre
A Megrendelő által biztosított síkosság-mentesítő szóróanyag egyenletes kijuttatása a járdafelületre és a parkoló területére.	Védőkesztyű, granulátum vagy folyadékadagoló, sószóró kocsi, hómaró	Ha a kijelölt közlekedési utak, járdák és parkolók csúszás-mentesek.

- 9) **Hőeltakarítás síkosságmentesítéssel** (külső területek - járdák, parkolók - munkaidőn túli síkosságmentesítése (alkalmanként, eseti elszámolással) A járdákon a hőeltakarítást és síkosságmentesítést, közlekedésre alkalmas (minimum 80 cm) szélességben kell elvégezni.

Az eseti munkatervben alkalmazandó eljárás megnevezés	Szükséges eszköz	Mikor vezet kielégítő eredményre
Kézi hőeltakarítás, a hó eltolása a gondnokságok által kijelölt területre	Védőkesztyű, hólapát, seprű	Ha a kijelölt közlekedési utak, járdák és parkolók csúszás-mentesek.
Gépi hőeltakarítás, a hó eltolása a gondnokságok által kijelölt területre	Védőkesztyű, munkagép (hómaró)	
A Megrendelő által biztosított síkosság-mentesítő szóróanyag egyenletes kijuttatása a járdafelületre és a parkoló területére.	Védőkesztyű, granulátum vagy folyadékadagoló, sószóró kocsi	