

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 koncentrációjában 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 előállítás, 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 létszámra van szükség,
- továbbá a Vállalkozó alkalmazottainak, az MTA LGK által üzemeltetett épületek területén végzett munkáját (függetlenül attól, hogy hány részfeladatot teljesít) egy **tisztítás-technológiai szolgáltató**nak/**csoportvezető**nek kell irányítania.

Eljárások és technológiák

- 1) Irodatarakítás - Közös helyiségek takarítása
- 2) Iroda nagytakarítás - Közös helyiségek nagytakarítása
- 3) Vizesblokkok takarítása
- 4) Vizesblokkok nagytakarítása
- 5) Belső ablak-és üvegfelületek tisztítása, hőhomlokzat üvegfelületei
- 6) Belső ablakfelületek tisztítása állványról
- 7) Külső ablakfelületek tisztítása alpin technikával
- 8) Zsaluzia tisztítás
- 9) Nappalos takarító
- 10) Síkosságmentesítés
- 11) 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 04:00 - 08:00 óra között.**

A heti munkatervben alkalmazandó eljárás megnevezése	Szükséges eszköz	Mikor vezetett kielégítő eredményre
Szemétyűjtők, szelektív szemétyűjtők üritése heti háromszor (az irodák takarítási gyakoriságától függetlenül, hétfőn, szerdán és pénteken) és központi gyűjtőbe szállítása.	Védőkesztyű, cserezsák, mikroszálas kendő, spakli, pengéző.	Ha a szemétyűjtők 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), ujjlenyomat foltok a felületen. Üvegajtók, üvegorlátok ujjlenyomat mentesek.
Portalanítás elektrosztatikus porseprűvel.	Elektrosztatikus porseprű	
Portalanítás impregnált kendővel, ujjlenyomatok, foltok eltávolítása.	Egyszer használatos, vagy a helyszínen impregnált kendők. Semleges kezelőszer. 3 ml oldat/100 m ²	
Portalanítás nyirkos mikroszálaskendővel, ujjlenyomatok, foltok eltávolítása.	Takarító kocs, két kisvödörrel (5 l) és mikroszálas kendőkkel. Semleges kezelőszer. 6 - 8 l oldat/100 m ²	
Kemény és rugalmas padlóburkolat		
Porszívózás	Porszívó (minimum 3 db az épületben)	Ha nincsenek nem tapadó és tapadó szennyeződések felületeken.
Nyirkos feltörítés	Kétvödörös takarító kocs, préssel és füles lapos mopok. Semleges kezelőszer. 8 - 10 l oldat/100 m ²	
Nedves felmosás	Kétvödörös takarító kocs, préssel és füles lapos mopok vagy tengerész mopok. (minimum 3 db az épületben) Semleges vagy lúgos tisztítószer. 20 l oldat/100 m ²	
Svédpadló felület gépi tisztítása szükség szerint	Tányér- vagy hengerkefés súroló automata. Lúgos tisztítószer 5,5 l/100 m ²	
Védőréteggel ellátott területek karbantartása	Nagyfordulatszámú gép, polírozó tárcsa, tisztítószer 1 l/100 m ² , két-komponensű szóró-radírozó kezelőszer 1 l/100 m ²	
Textil padlóburkolat		
Hengerkefés porszívózás	Hengerkefés porszívó (minimum 3 db az épületben)	Ha nincs látható darabos szennyeződés 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 alaptisztítása	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.
Svédpadló felület gépi tisztítása	Tányér- vagy hengerkefés súroló automata. Lúgos tisztító- szer 5,5 l/100 m ²	
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 szőnyegtisztítás	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.
Szőnyegtisztítás samponozással	Egytárcsás súroló, szóró-szívógép, légkeverő. Lúgos tisztító- szer. 40 oldat/100 m ²	
Folttisztítás	Folttisztító szett, kefe, kendő, szivacs	
Egyéb		
Függesztett lámpa, világítótest, csillár tisztítása, bogártalanítása, portalanítása,	Egyszer használatos, vagy a helyszínen impregnált kendők. Semleges kezelő- szer. 3 ml oldat/100 m ²	Ha nincsenek letapadt szennyeződések, pókhálók, foltok a felületen

pókhálótalánítása impregnált kendővel, elektrosztatikus porkefével		
--	--	--

- 3) Vizesblokkok napi takarítása (WC-k, mosdók, tusolók, teakonyhák takarítása) 180 cm magasságig. A Megrendelő által megadott gyakoriság szerint, munkanapokon 04:00 - 08:00 óra, vagy 18:00 - 22:00 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 csészek, pissoir-ok, mosdókagylók, csempefelületek, üvegfelületek, egyéb burkolatok, tükrök, csapok, kézszáritók, 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 letörítés	Takarító kocsi, két kisvödörrel (5 l) és mikroszálás kendőkkel. Napi szaniter tisztítóval (pH 4 – 5) kezelőszer. 6 - 8 l oldat/100 m ²	
Nedves lemosás, vízkő eltávolítása (enyhén savas tisztítószerrel)	Védőkesztyű, Porlasztó flakon, savas tisztítószer (pH 4 – 5), mikroszálás kendő.	
Padló		
Nyirkos feltörítés	Kétvödörös takarító kocsi 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 kocsi 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 nagytakarítás a 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 letörítése	Védőkesztyű, cserezsák, mikroszálás kendő, spakli, pengéző. Takarító kocsi, 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 csészek, pissoir-ok, mosdókagylók, csempefelületek, üvegfelületek, egyéb burkolatok, tükrök, csapok, kézszáritók, adagoló berendezések, stb.) és szerelvények		
Szaniter berendezések és szerelvények nedves lemosása vízkőtelenítése és fertőtlenítése	Kétvödörös vagy egyvödörös takarító kocsi, mikroszálás kendő.	Ha a berendezések tiszták, vízkő- és foltmentesek.

	Enyhén savas és/vagy fertőtlenítő hatású tisztítószer. 20 l oldat/100 m ²	
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, pókhálótalanítása.	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) **Belső ablak- és üvegfelület, hőhomlokzat üvegfületeinek tisztítása. Munkaszüneti napokon előzetes megállapodás szerint.**

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

- 6) **Belső ablakfelület tisztítása állványzat felépítésével. Munkaszüneti napokon előzetes megállapodás szerint.**

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

- 7) **Külső ablakfelület tisztítása alpin technikával. Munkaszüneti napokon előzetes megállapodás szerint.**

Az eseti munkatervben alkalmazandó eljárás megnevezés	Szükséges eszköz	Mikor vezet kielégítő eredményre
Tokok, keretek ablakok külső tisztítása	Függeszekedve, alpin technikával. Védőkesztyű, mikroszálás kendő, vödör, teleszkóp, vizező, lehúzó, pengéző. Lággyvízzel, nagynyomású mosóval. Lúgos vagy savas tisztítószer. 20 l oldat/100 m ²	Ha a tokok, keretek, ablakok és felülvilágító üvegfületek tiszták, szárazak és foltmentesek.

- 8) **Zsaluzia kétoldalú tisztítása. Munkaszüneti napokon előzetes megállapodás szerint.**

Az eseti munkatervben alkalmazandó eljárás megnevezés	Szükséges eszköz	Mikor vezet kielégítő eredményre
---	------------------	----------------------------------

Zsaluzia forgatásával, mindkét oldalon	Függeszkedve, alpin technikával, vagy emelőkosaras géppel. Lágyszalaggal, nagynyomású mosóval. Védőkesztyű, mikroszálalás kendő, vödör, teleszkóp, vizező, lehúzó, pengéző. Lúgos vagy savas tisztítószer. 20 l oldat/100 m ²	Ha a zsaluzia lammellák tiszták, szárazak és foltmentesek.
---	--	--

- 9) Nappalos takarító. Hétfőtől - péntekig 07:00 – 13:00 óra között, valamint 12:00 – 18:00 óra között a Megrendelő képviselőjének irányításával, a heti munkatervben rögzítetteknek megfelelően (csak nappal takarítható helyiségek, stb.), higiéniai töltőanyagok utántöltése melyet a megrendelő biztosít, valamint az eseti takarítási feladatok elvégzése (Közös helyiségek és a vizesblokkok tisztaságának óránkénti ellenőrzése, 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.	Két, vagy egyvödörös takarító kocsiprésszel és fűles 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.

- 10) **Síkosság-mentesítés** (külső területek - járdák, parkolók - munkaidőn túli síkosságmentesítése (alkalmanként, eseti elszámolással) A síkosságmentesítést, közlekedésre alkalmas (minimum 80 cm) szélességben 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 kocsik	Ha a kijelölt közlekedési utak, járdák és parkolók csúszás-mentesek.

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

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