

## SLA

**A szolgáltatási szinttel kapcsolatos egységes követelmények**

Az SLA rögzíti a 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, előnyben kell részesíteni a mechanikus és/vagy hőhatást 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 következőkben felsorolt eljárásokat és technológiákat szükség szerint, a takarítás idejében éppen jelen lévő szennyezettség mértéke, vagy az adott területen való alkalmazhatósága 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 szolgálatvezetőnek/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) Nappali takarító
- 7) Síkosságmentesítés
- 8) Hóeltakarítás síkosságmentesítéssel

**Technológiák részletes kifejtése** (A következőkben felsorolt eljárásokat és technológiákat szükség szerint, a takarítás idejében éppen jelen lévő szennyezettség mértéke, vagy az adott területen való alkalmazhatósága 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 17.00 – 21.00 között.

A heti munkatervben alkalmazandó eljárás megnevezése	Szükséges eszköz	Mikor vezetett kielégítő eredményre
--	------------------	-------------------------------------

<b>Szemétyűjtők, szelektív szemetesek</b> napi ürítése (az irodák takarítási gyakoriságától függetlenül) és központi gyűjtőbe szállítása.	Védőkesztyű, cserezsák, mikroszálás kendő, spakli, pengéző.	Ha a szemétyűjtők üresek, és üres cserezsák van bennük.
<b>Berendezési tárgyak, mint bútorok, műtárgyak, üvegfelületek, üvegezett ajtófelületek</b> (tisztítása 180 cm magasságig, különös tekintettel a személyes terekre <sup>1</sup> ).		
<b>Portalanítás porszívóval.</b>	Porszívó	Ha nincsenek nem tapadó szennyeződések (por), ujjlenyomatok, foltok a felületen.
<b>Portalanítás elektrosztatikus porseprűvel.</b>	Elektrosztatikus porseprű	
<b>Portalanítás impregnált kendővel,</b> ujjlenyomatok, foltok eltávolítása.	Egyszer használatos, vagy a helyszínen impregnált kendők. Semleges kezelőszer. 3 ml oldat/100 m <sup>2</sup>	
<b>Portalanítás nyirkos mikroszálaskendővel,</b> ujjlenyomatok, foltok eltávolítása.	Takarító kocsi, két kisvödörrel (5 l) és mikroszálás kendőkkel. Semleges kezelőszer. 6 - 8 l oldat/100 m <sup>2</sup>	
<b>Kemény és rugalmas padlóburkolat</b>		
<b>Impregnált feltörlés</b>	Egyszer használatos, vagy a helyszínen impregnált mop, mop tartó és nyél. Semleges kezelőszer. 3 ml oldat/100 m <sup>2</sup>	Ha nincsenek nem tapadó és tapadó szennyeződések a felületeken.
<b>Porszívózás</b>	Porszívó	
<b>Nyirkos feltörlés</b>	Kétvödörös takarító kocsi préssel és füles lapos mopok. Semleges kezelőszer. 8 - 10 l oldat/100 m <sup>2</sup>	
<b>Nedves felmosás</b>	Kétvödörös takarító kocsi (minimum 2 db az épületben) préssel és füles lapos mopok vagy tengerész mopok. Semleges vagy lúgos tisztítószer. 20 l oldat/100 m <sup>2</sup>	
<b>Védőréteggel ellátott területek karbantartása</b>	Nagyfordulatszámú gép, polírozó tárcsa, tisztítószer 1 l/100 m <sup>2</sup> , kétkomponensű szóró-radírozó kezelőszer 1 l/100 m <sup>2</sup>	
<b>Textil padlóburkolat</b>		
<b>Hengerkefés porszívózás</b>	Hengerkefés porszívó	Ha nincs látható darabos szennyeződés vagy folt a felületen, nincs por a szőnyegben.
<b>Folttisztítás</b>	Folttisztító szett, kefe, kendő, szivacs	

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

<sup>1</sup> 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.

Az eseti munkatervben alkalmazandó eljárás megnevezése	Szükséges eszköz	Mikor vezetett kielégítő eredményre
<b>Szemétygyűjtők</b> nyirkos ki- és letörlése	Védőkesztyű, cserezsák, mikroszálás kendő, spakli, pengéző. Takarító kocsi, két kisvödörrel (5 l) és mikroszálás kendőkkel. Semleges kezelőszer. 6 - 8 l oldat/100 m <sup>2</sup>	Ha a szemétygyűjtők üresek, tiszták (nincsenek letapadt szennyeződések, foltok a felületen) és új cserezsák van bennük.
<b>Szemétygyűjtők</b> nedves lemosása.	Védőkesztyű, cserezsák, mikroszálás kendő, spakli, pengéző, 20 oldat/100 m <sup>2</sup>	
<b>Berendezési tárgyak, mint bútorok, műtárgyak, üvegfelületek, üvegezett ajtófelületek</b> (különös tekintettel a személyes terekre).		
<b>Nyirkos mikroszálás kendővel való</b> tisztítás.	Takarító kocsi, két kisvödörrel (5 l) és mikroszálás kendőkkel. Semleges kezelőszer. 6 - 8 l oldat/100 m <sup>2</sup>	Ha nincsenek nem letapadt vagy letapadt szennyeződések, foltok a felületen. A felületek ápoltak és/vagy fényesek.
<b>Nedves lemosással való</b> tisztítása	Takarító kocsi, két kisvödörrel (5 l) és mikroszálás kendőkkel. Semleges vagy lúgos kezelőszer. 10 - 15 l oldat/100 m <sup>2</sup>	
<b>Ápolás</b>	Mikroszálás kendő, méhviaszos ápolószer	
<b>Kemény és rugalmas padlóburkolat</b>		
<b>Kemény és rugalmas burkolatok alaptisztása</b>	Egytárcsás súroló + pad vagy kőkefe, vízszívó (súroló automata), egyvödörös rendszer, tengerész mop, spakli, pengéző. Lúgos tisztítószer. 20 - 40 oldat/100 m <sup>2</sup>	Ha a keményburkolatok tiszták és foltmentesek.
<b>Keményburkolatok polírozása</b>	Egytárcsás súroló + gyémánpad, vízszívó (súroló automata), egyvödörös rendszer, tengerész mop, spakli, pengéző.	Ha a keményburkolatok tiszták és fényesek.
<b>Védőréteg felvitel</b> rugalmas burkolatokra 2 réteg alapozó + 3 réteg védőréteg)	Vödör, lapos mop, alapozó (3 liter/100 m <sup>2</sup> /réteg) + védőréteg (2 liter/100 m <sup>2</sup> /réteg légkeverő	Ha a rugalmas burkolatok tiszták és fényesek. <b>- külön megrendelés és elszámolás alapján</b>
<b>Textil padlóburkolat</b>		
<b>Száradó habos szőnyegtisztítás</b>	Egytárcsás súroló + samponozó kefe, Semleges vagy lúgos tisztítószer. 10 oldat/100 m <sup>2</sup>	Ha nincsenek letapadt szennyeződések, foltok a felületen és a burkolat száraz.
<b>Szőnyegtisztítás</b> samponozással	Egytárcsás súroló, szóró-szívógép, légkeverő. Lúgos tisztítószer. 40 oldat/100 m <sup>2</sup>	
<b>Folttisztítás</b>	Folttisztító szett, kefe, kendő, szivacs	
<b>Egyéb</b>		
<b>Függesztett lámpa, világítótest, csillár tisztítása, portalanítása, pókhálóalanítása, bogártalanítása,</b> impregnált kendővel, elektrosztatikus porkefével	Egyszer használatos, vagy a helyszínen impregnált kendők. Semleges kezelőszer. 3 ml oldat/100 m <sup>2</sup>	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 17. – 21.00 óra között.

A heti munkatervben alkalmazandó eljárás megnevezés	Szükséges eszköz	Mikor vezetett kielégítő eredményre
<b>Szemégyűjtők</b> ürítése és központi gyűjtőbe szállítása.	Védőkesztyű, cserezsák, mikroszálás kendő, spakli, pengéző,	Ha a szemégyűjtők üresek, és új cserezsák van bennük.
<b>Berendezési tárgyak</b> (WC csészék, pissoir-ok, mosdókagylók, tükrök, csempefelületek, adagoló berendezések, stb.) <b>és szerelvények</b>		
<b>Portalanítás impregnált kendővel</b>	Egyszer használatos, vagy a helyszínen impregnált kendők. Semleges kezelőszer. 3 ml oldat/100 m <sup>2</sup>	Ha nincsenek nem letapadt és letapadt (zsírfoltok, szappanmaradék, ujjlenyomatok, vízkő) szennyeződések a felületeken.
<b>Nyirkos mikroszálás letörlés</b>	Takarító koci, két kisvödörrel (5 l) és mikroszálás kendőkkel. Napi szaniter tisztítóval, semleges kezelőszer. 6 - 8 l oldat/100 m <sup>2</sup>	
<b>Nedves lemosás, vízkő eltávolítás</b>	Védőkesztyű, Porlasztó flakon, semleges tisztítószer (pH 4 – 5), mikroszálás kendő.	
<b>Padló</b>		
<b>Nyirkos feltörlés</b>	Kétvödörös takarító koci préssel és füles lapos mopok. Semleges kezelőszer. 8 - 10 l oldat/100 m <sup>2</sup>	Ha nincsenek nem letapadt és letapadt (zsírfoltok, szappanmaradék, vízkő) szennyeződések a felületeken.
<b>Nedves felmosás</b>	Kétvödörös vagy egyvödörös takarító koci préssel és füles lapos mopok vagy tengerész mopok. Semleges tisztítószer. 20 l oldat/100 m <sup>2</sup>	
<b>Egyéb</b>		
<b>Szaniter adagolóberendezések feltöltése</b> 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
<b>Szemégyűjtők</b> nyirkos ki- és letörlése	Védőkesztyű, cserezsák, mikroszálás kendő, spakli, pengéző. Takarító koci, két kisvödörrel (5 l) és mikroszálás kendőkkel. Semleges kezelőszer. 6 - 8 l oldat/100 m <sup>2</sup>	Ha a szemégyűjtők üresek, tiszták, és új cserezsák van bennük.
<b>Berendezési tárgyak</b> (WC csészék, pissoir-ok, mosdókagylók, csempefelületek, tükrök, adagoló berendezések, stb.) <b>és szerelvények</b>		

Szsaniter berendezések és szerelvények nedves lemosása vízkötelenítse és fertőtlenítése	Kétvödörös vagy egyvödörös takarító kocsi, mikroszálás kendő. Enyhén savas és/fertőtlenítő hatású tisztítószer. 20 l oldat/100 m <sup>2</sup>	Ha a berendezések tiszták, vízkő- és foltmentesek.
Falak, tükrök, csempék nedves lemosása vízkötelenítse	Kétvödörös vagy egyvödörös takarító kocsi, mikroszálás kendő. Semleges tisztítószer. 20 l oldat/100 m <sup>2</sup>	
<b>Padló</b>		
Padló semleges hatású szerrel alaptisztítása és/vagy mechanikus polírozása	Egytárcsás súroló + keménypadló kefe, semleges alaptisztítószer. 40 oldat/100 m <sup>2</sup> /gyémántpad.	Ha a padló tiszta, folt- és vegyszermentes.
<b>Egyéb</b>		
Függesztett lámpa, világítótest, csillár tisztítása, portalanítása, pókhálótalanítása.	Egyszer használatos, vagy a helyszínen impregnált kendők, elektrosztatikus porkefe. Semleges kezelőszer. 3 ml oldat/100 m <sup>2</sup> .	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 kétoldali tisztítása	Védőkesztyű, mikroszálás kendő, vödör, teleszkóp, vizező, lehúzó, pengéző. Létra, hidraulikus emelőgép. Lúgos vagy savas tisztítószer. 20 l oldat/100 m <sup>2</sup>	Ha a tokok, keretek, ablakok és felülvilágító üvegfelületek tiszták, szárazak és foltmentesek.

## 6) Nappalos takarító. Munkanapokon 09:00 – 15:00 óra között a Megrendelő képviselőjének irányításával, a heti munkatervben rögzítetteknek megfelelően (csak nappal takarítható helyiségek pl: „A” ép. fszt 5. stb), valamint az eseti takarítási feladatok elvégzése (Közös helyiségek és a vizesblokkok tisztaságának óránkénti ellenőrzése, rendezvényeknél ügyelet adás, 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)-5) pontban felsorolt tevékenységek leírásában foglaltak szerint.	Két, vagy egyvödörös takarító kocsi préssel és füles lapos-vagy tengerész mopok. Porszívó. Semleges vagy lúgos tisztítószer. 20 l oldat/100m <sup>2</sup> . Jellemzően az 1)-5) pontban felsorolt szükséges eszközökkel	Ha nincsenek <b>nem tapadó</b> és <b>tapadó</b> szennyeződések a felületeken. Jellemzően az 1)-5) pontban előírtak szerint.

- 7) **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
<b>A Megrendelő által biztosított síkosság-mentesítő szóróanyag egyenletes kijuttatása a járdafelületre és a parkoló területére.</b>	Védőkesztyű, granulátum vagy folyadékadagoló, sószóró kocsi	Ha a kijelölt közlekedési utak, járdák és parkolók csúszásmentesek.

- 8) **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
<b>Kézi hóeltakarítás, a hó eltolása a gondnokságok által kijelölt területre</b>	Védőkesztyű, hólapát, seprű	Ha a kijelölt közlekedési utak, járdák és parkolók csúszásmentesek.
<b>Gépi hóeltakarítás, a hó eltolása a gondnokságok által kijelölt területre</b>	Védőkesztyű, munkagép (hómaró)	
<b>A Megrendelő által biztosított síkosság-mentesítő szóróanyag egyenletes kijuttatása a járdafelületre és a parkoló területére.</b>	Védőkesztyű, granulátum vagy folyadékadagoló, sószóró kocsi	