

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.
- Ezeken túlmenően a szolgáltatónak tudatosan olyan eszközöket kell használnia, amelyek előállítása, használata, karbantartása és megsemmisítése/újrahasznosítása leginkább megfelel a fenntarthatósági követelményeknek.

A következőkben 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) Irodatarakítás, Olvasóterem - Közös helyiségek takarítása (raktártakarítás)
- 2) Iroda nagytakarítás - Közös helyiségek nagytakarítása
- 3) Vizesblokkok takarítása
- 4) Vizesblokkok nagytakarítása
- 5) Ablaktisztítás
- 6) Független tisztítás (fényátersztő)
- 7) Független tisztítás (sötétítő, szalagfüggöny)
- 8) Nappalos takarító
- 9) Síkosságmentesítés
- 10) Hóeltakarítás síkosságmentesítéssel

Technológiák részletes kifejtése (A következőkben 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, lépcsők, lépcsőházak, raktárak) **takarítása a Megrendelő által megadott gyakoriság szerint, munkanapokon 05:00 - 09:00 óra között.**

A heti munkatervben alkalmazandó eljárás megnevezése	Szükséges eszköz	Mikor vezetett kielégítő eredményre
Szemétyűjtők, szelektív szemétyűjtők napi ürítése (az irodák takarítási gyakoriságától függetlenül) 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), ujjlenyomatok, foltok a felületen.
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 mikroszálas kendővel, ujjlenyomatok, foltok eltávolítása.	Takarító kocsis, két kisvödörrel (5 l) és mikroszálas kendőkkel. Semleges kezelőszer. 6 - 8 l oldat/100 m ²	
Kemény és rugalmas padlóburkolat		
Impregnált feltörlés	Egyszer használatos, vagy a helyszínen impregnált mop, mop tartó és nyél. Semleges kezelőszer. 3 ml oldat/100 m ²	Ha nincsenek nem tapadó és tapadó szennyeződések a felületeken.
Porszívózás	Porszívó (2 db)	
Nyirkos feltörlés	Kétvödörös takarító kocsis préssel és füles lapos mopok. Semleges kezelőszer. (minimum 3 db az épületben) 8 - 10 l oldat/100 m ²	
Nedves felmosás	Kétvödörös takarító kocsis préssel és füles lapos mopok vagy tengerész mopok. Semleges vagy lúgos tisztítószer. 20 l oldat/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 1 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 ol- dat/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 kezelőszer. 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 kezelőszer. 10 - 15 l ol- dat/100 m ²	
Ápolás	Mikroszál- as kendő, méhviaszos ápolószer	
Kemény és rugalmas padlóburkolat		
Kemény és rugalmas bur- kolatok alaptisztása	Egytárcsás súroló + pad vagy kő- kefe, vízszívó (súroló automata), egyvödörös rendszer, tengerész mop, spakli, pengéző. Lúgos tisztítószer. 20 - 40 oldat/100 m ²	Ha a keményburkolatok tiszták és foltmentesek.
Keményburkolatok políro- zása	Egytárcsás súroló + gyémántpad, vízszívó (súroló automata), egyvöd- rös 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 li- ter/100 m ² /réteg) + védőréteg (2 li- ter/100 m ² /réteg légkeverő	Ha a rugalmas burkolatok tiszták és fényesek. – külön megrende- lés 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 szennye- ződések, foltok a felületen és a burkolat száraz.
Szőnyegtisztítás sampono- zással	Egytárcsás súroló, szóró-szívógép, légkeverő. Lúgos tisztítószer. 40 ol- dat/100 m ²	
Folttisztítás	Folttisztító szett, kefe, kendő, szivacs	
Egyéb		
Függesztett lámpa, világítótest, csillár tisztítása, portalanítása, pókhálótalanítása impregnált kendővel, elektrosztatikus porkefével	Egyszer használatos, vagy a helyszínen impregnált kendők. Semleges kezelőszer. 3 ml oldat/100 m ²	Ha nincsenek letapadt szennyeződések, pókhálók, foltok a felületen

- 3) **Vizesblokkok napi takarítása** (WC-k, mosdók, tusolók, teakonyhák, étkezők takarítása) **180 cm magasságig. A Megrendelő által megadott gyakoriság szerint, munkanapokon 05.00 – 09.00 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, 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 kocsi, két kisvödörrel (5 l) és mikroszálás kendőkkel. Napi szaniter tisztítóval, semleges kezelőszer. 6 - 8 l oldat/100 m ²	
Nedves lemosás, vízkő eltávolítás (csak enyhén savas tisztítószert lehet használni!)	Védőkesztyű, Porlasztó flakon, semleges tisztítószer, mikroszálás kendő.	
Padló		
Nyirkos feltörlés	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 tisztítószer. 20 l oldat/100 m ²	

- 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 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, adagoló berendezések, stb.) és szerelvények		
Szaniter berendezések és szerelvények nedves lemosása vízkőtelenítse és fertőtlenítése	Kétvödörös vagy egyvödörös takarító kocsi, 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 vízkőtelenítse	Kétvödörös vagy egyvödörös takarító kocsi, mikroszálás kendő.	

	Semleges tisztítószer. 20 l oldat/100 m ²	
Padló		
Padló semleges hatású szerrel alaptisztítása és/vagy mechanikus polírozása	Egytárcsás súroló + kemény-padló kefe, semleges alaptisztítószer. 40 oldat/100 m ² /gyémánt-pad.	Ha a padló tiszta, folt- és vegyszermentes.
Egyéb		
Függesztett lámpa, világítótest, csillár tisztítása, 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) Ablaktisztítás. Munkaszüneti napokon, előzetes megállapodás szerint.

Az eseti munkatervben alkalmazandó eljárás megnevezés	Szükséges eszköz	Mikor vezet kielégítő eredményre
Tokok, keretek és üvegfelületek kétoldalú tisztítása, Billenő felső ablakok, világítóablakok (pl. Olvasóterem), irodák felső világító üvegfelületének 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) Függőnytisztítás (fényáteresztő). Munkaszüneti napokon, előzetes megállapodás szerint.

Az eseti munkatervben alkalmazandó eljárás megnevezés	Szükséges eszköz	Mikor vezet kielégítő eredményre
Függönyök leszerelése és elszállítása tisztításra, majd visszaszerelése	Létra, állvány, saját mosógép vagy tisztító szolgáltatás igénybevétele.	Ha a függönyök tiszták, és helyükre visszaszereltek.

7) Függőnytisztítás (sötétítő). Munkaszüneti napokon, előzetes megállapodás szerint.

Az eseti munkatervben alkalmazandó eljárás megnevezés	Szükséges eszköz	Mikor vezet kielégítő eredményre
Függönyök leszerelése és elszállítása tisztításra, majd visszaszerelése, fixre szerelt függönyök helyszíni tisztítása	Létra, állvány, saját mosógép vagy tisztító szolgáltatás igénybevétele	Ha a függönyök tiszták, és helyükre visszaszereltek.
Fixre szerelt függönyök tisztítása	Létra, állvány, tisztítószer és a felhordáshoz szükséges eszköz vagy berendezés.	A függönyök tiszták.

8) Nappalos takarító. Hétfőtől - péntekig 1 fő 06:30 – 15:00 óra között a Megrendelő képviselőjének irányításával, a heti rendezvénytájékoztató és megbeszélések alapján. A Székház-Könyvtár-V. Hugo Gondnokság gondnokságvezetője és gondnoka irányítása alatt. Rendezvények előtt és után a termék tisztaságának biztosítása, higiéniai töltőanyagok utántöltése,

valamint az eseti takarítási feladatok elvégzése (közös helyiségek és a vizesblokkok tisztaságának óránkénti ellenőrzése és szintentartó takarítása, hűtőtakarítás, bejárat és környéke tisztán tartása, stb.).

A heti tájékoztató megbeszélések alapján	Szükséges eszköz	Mikor vezet kielégítő eredményre
Rendezvények kiszolgálása	szellőztetés, takarítás	friss levegő, tisztaság
A szennyezett terület tisztítási igényének megfelelő eljárással a takarítás elvégzése. Jellemzően az 1)-8) pontban felsorolt tevékenységek leírásában foglaltak szerint.	Két, vagy egyvödörös takarító kocsi présrel 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.

- 9) **Síkosságmentesítés** (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 kocsi	Ha a kijelölt közlekedési utak, járdák és parkolók csúszásmentesek.

- 10) **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, seprű	Ha a kijelölt közlekedési utak, járdák és parkolók csúszásmentesek.
Gépi hóeltakarítás, 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	