

## 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 ágensztől 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 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 szolgáltatónak/csoportvezetőnek** kell irányítania.

#### Eljárások és technológiák

- 1) Irodatarakítás - Közös helyiségek takarítása
- 2) Iroda nagytakarítás - Közös helyiségek nagytakarítása
- 3) Vizesblokkok takarítása
- 4) Vizesblokkok nagytakarítása
- 5) Ablaktisztítás
- 6) Alpin ablaktisztítás
- 7) Független tisztítás (fényátersztő)
- 8) Független tisztítás (sötétítő)
- 9) Nappalos takarító
- 10) Hóeltakarítás, síkosságmentesítéssel
- 11) Síkosságmentesítés

**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 17:00 – 21:00 óra között.**

A heti munkatervben alkalmazandó eljárás megnevezése	Szükséges eszköz	Mikor vezetett kielégítő eredményre
<b>Szemétyűjtők, szelektív szemétyűjtők</b> 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.
<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 (2 db)	Ha nincsenek <b>nem tapadó</b> szennyeződések (por), ujjlenyomat 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 kocsis, két kisvödörrel (5 l) és mikroszálas 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 <b>nem tapadó</b> és <b>tapadó</b> szennyeződések a felületeken.
<b>Porszívózás</b>	Porszívó (minimum 2 db az épületben)	
<b>Nyirkos feltörlés</b>	Kétvödörös takarító kocsis préssel és füles lapos mopok. Semleges kezelőszer. (minimum 2 db az épületben) 8 - 10 l oldat/100 m <sup>2</sup>	
<b>Nedves felmosás</b>	Kétvödörös takarító kocsis préssel és füles lapos mopok vagy tengerész mopok. Semleges vagy lúgos tisztítószer. 20 l oldat/100 m <sup>2</sup>	
<b>Súroló automatás tisztítás (folyosókon, heti gyakorisággal)</b>	Tányér- vagy hengerkefés súroló automata. Lúgos tisztítószer 5,5 l/100 m <sup>2</sup>	
<b>Védőréteggel ellátott területek karbantartása</b>	Nagyfordulatszámú gép, polírozó tárcsa, tisztítószer 1 l/100 m <sup>2</sup> , két-komponensű szóró-radírozó kezelőszer 1 l/100 m <sup>2</sup>	
<b>Textil padlóburkolat</b>		
<b>Hengerkefés porszívózás</b>	Hengerkefés porszívó (minimum 1 db az épületben)	

<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.

<b>Foltisztítás</b>	Foltisztító szett, kefe, kendő, szivacs	Ha nincs látható darabos szennyeződés vagy folt a felületen, nincs por a szőnyegben.
---------------------	---	--

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
<b>Szeméttgyűjtők</b> 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 <sup>2</sup>	Ha a szeméttgyűjtők üresek, tiszták (nincsenek letapadt szennyeződések, foltok a felületen) és új cserezsák van bennük.
<b>Szeméttgyűjtők</b> nedves lemosása.	Védőkesztyű, cserezsák, mikroszál- as kendő, spakli, pengéző, 20 ol- dat/100 m <sup>2</sup>	
<b>Berendezési tárgyak, mint bútorok, műtárgyak, üvegfelületek, üvegezett ajtófelületek</b> (különös tekintettel a személyes terekre).		
<b>Nyirkos mikroszál- as kendővel való</b> tisztítás.	Takarító kocsi, két kisvödörrel (5 l) és mikroszál- as kendőkkel. Semleges kezelő- szer. 6 - 8 l oldat/100 m <sup>2</sup>	Ha nincsenek nem letapadt vagy <b>letapadt</b> szennyeződések, foltok a felületen. A felületek ápoltak és/vagy fényesek.
<b>Nedves lemosással való</b> tisztítása	Takarító kocsi, két kisvödörrel (5 l) és mikroszál- as kendőkkel. Semleges vagy lúgos kezelő- szer. 10 - 15 l ol- dat/100 m <sup>2</sup>	
<b>Ápolás</b>	Mikroszál- as kendő, méhviaszos ápoló- szer	
<b>Kemény és rugalmas padlóburkolat</b>		
<b>Kemény és rugalmas bur- kolatok alaptisztása</b>	Egytárcsás súroló + pad vagy kő- kefe, vízszívó (súroló automata), egyvödörös rendszer, tengerész mop, spakli, pengéző. Lúgos tisztító- szer. 20 - 40 oldat/100 m <sup>2</sup>	Ha a keményburkolatok tiszták és foltmentesek.
<b>Keményburkolatok políro- zása</b>	Egytárcsás súroló + gyémántpad, vízszívó (súroló automata), egyvöd- rös 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 li- ter/100 m <sup>2</sup> /réteg) + védőréteg (2 li- ter/100 m <sup>2</sup> /réteg) légkeverő	Ha a rugalmas burkolatok tiszták és fényesek. – <b>külön megrende- lés és elszámolás alapján</b>
<b>Textil padlóburkolat</b>		
<b>Száradó habos szőnyegtis- títás</b>	Egytárcsás súroló + samponozó kefe, Semleges vagy lúgos tisztító- szer. 10 oldat/100 m <sup>2</sup>	Ha nincsenek letapadt szennye- ződések, foltok a felületen és a burkolat száraz.
<b>Szőnyegtisztítás</b> sampono- zással	Egytárcsás súroló, szóró-szívógép, légkeverő. Lúgos tisztító- szer. 40 ol- dat/100 m <sup>2</sup>	
<b>Foltisztítás</b>	Foltisztító szett, kefe, kendő, szivacs	
<b>Egyéb</b>		
<b>Függesztett lámpa, világi- tóttest, csillár tisztítása, por-</b>	Egyszer használatos, vagy a helyszí- nen impregnált kendők. Semleges kezelő- szer. 3 ml oldat/100 m <sup>2</sup>	Ha nincsenek letapadt szennye- ződések, pókhálók, foltok a felü- leten

talánítása, 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 17:00 – 21:00 óra között.

A heti munkatervben alkalmazandó eljárás megnevezés	Szükséges eszköz	Mikor vezetett kielégítő eredményre
<b>Szemégyűjtők</b> napi (szükség szerinti) üritése 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, 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 <b>nem letapadt és letapadt</b> (zsírfoltok, szappanmaradék, ujjlenyomatok, vízkő) szennyeződések a felületeken.
<b>Nyirkos mikroszálás letörlés</b>	Takarító kocsi, két kisvödörrel (5 l) és mikroszálás kendőkkel. Napi szaniter tisztítóval (pH 4 – 5) kezelőszer. 6 - 8 l oldat/100 m <sup>2</sup>	
<b>Nedves lemosás, vízkő eltávolítás</b>	Védőkesztyű, Porlasztó flakon, savas tisztítószer (pH 4 – 5), mikroszálás kendő.	
<b>Padló</b>		
<b>Nyirkos feltörlés</b>	Kétvödörös takarító kocsi préssel és füles lapos mopok. Semleges kezelőszer. 8 - 10 l oldat/100 m <sup>2</sup>	Ha nincsenek <b>nem letapadt és letapadt</b> (zsírfoltok, szappanmaradék, vízkő) szennyeződések a felületeken.
<b>Nedves felmosás (csak enyhén savas tisztítószerrel lehet használni)</b>	Kétvödörös vagy egyvödörös takarító kocsi préssel és füles lapos mopok vagy tengerész mopok. Semleges vagy savas 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 kocsi, 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, adagoló berendezések, stb.) <b>és szerelvények</b>		
<b>Szaniter berendezések és szerelvények nedves lemosása vízkőtelenítse és fertőtlenítsse</b>	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 <sup>2</sup>	
<b>Falak, tükrök, csempék nedves lemosása vízkőtelenítse</b>	Kétvödörös vagy egyvödörös takarító kocsí, mikroszálás kendő. Savas tisztítószer. 20 l oldat/100 m <sup>2</sup>	
<b>Padló</b>		
<b>Padló savas alaptisztítása és/vagy mechanikus polírozása</b>	Egytárcsás súroló + keménypadló kefe, savas alaptisztítószer. 40 oldat/100 m <sup>2</sup> /gyémántpad.	Ha a padló tiszta, folt- és vegyszermentes.
<b>Egyéb</b>		
<b>Függesztett lámpa, világítótest, portalanítása, pókhálóatlanítása</b>	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
<b>Tokok, keretek és ablakok kétoldali tisztítása</b>	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) Alpin ablaktisztítás. Munkaszüneti napokon előzetes megállapodás szerint.

Az eseti munkatervben alkalmazandó eljárás megnevezés	Szükséges eszköz	Mikor vezet kielégítő eredményre
<b>Tokok, keretek és ablakok kétoldali tisztítása alpintechnikával (függeszekedve)</b>	Védőkesztyű, mikroszálás kendő, vödör, teleszkóp, vizező, lehúzó, pengéző. Létra, lúgos vagy savas tisztítószer. 20 l oldat/100 m <sup>2</sup>	Ha a tokok, keretek, ablakok és felülvilágító üvegfelületek tiszták, szárazak és foltmentesek.

## 7) Függönytisztítás (fényátersztő). Munkaszüneti napokon, előzetes megállapodás szerint.

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

## 8) Függönytisztítás (sötétítő). Munkaszüneti napokon, előzetes megállapodás szerint.

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

- 9) Nappalos takarító. Hétfőtől – péntekig, 1 fő 07:30 – 15:30 óra között a Megrendelő képviselőjének irányításával az eseti takarítási feladatok elvégzése (Közös helyiségek és a vizesblokkok tisztaságának óránkénti ellenőrzése, higiéniai töltőanyagok újratöltése, rendezvényeknél ügyelet adás, költözésekkel kapcsolatos takarítás, csak nappal takarítható helyiségek (pl. szerver,) takarítása, 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.	Kétfödörös takarító kocsi préssel és füles lapos mopok vagy tengeresz mopok. Porszívó. Semleges vagy lúgos tisztítószer. 20 l oldat/100 m <sup>2</sup> Jellemzően az 1)-8) pontban felsorolt szükséges eszközökkel	Ha nincsenek <b>nem tapadó</b> és <b>tapadó</b> szennyeződések felületeken. Jellemzően az 1)-8) pontban előírtak szerint.

- 10) Hóeltakarítás síkosságmentesítéssel (külső területek - járdák, parkolók - munkaidőn túli síkosságmentesítése (alkalmanként, eseti elszámolással)

Az eseti munkatervben alkalmazandó eljárás megnevezés	Szükséges eszköz	Mikor vezet kielégítő eredményre
A hó eltakarítása a járdafelületekről valamint a parkolóból és elszállítása az előírt helyre	Hólapát, hómaró, sószóró kocsi	Ha a kijelölt közlekedési utak, járdák és parkolók hómentesek.
A Megrendelő által biztosított síkosság mentesítő szóróanyag egyenletes kijuttatása a felületre	Védőkesztyű, granulátum vagy folyadékadagoló	Ha a kijelölt közlekedési utak, járdák és parkolók csúszás-mentesek.

- 11) Síkosságmentesítés (külső területek - járdák, parkolók - munkaidőn túli síkosságmentesítése (alkalmanként munkaidőn kívül, eseti elszámolással)

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	Ha a kijelölt közlekedési utak, járdák és parkolók csúszás-mentesek.