## Úklid veřejných prostor železničních stanic a zastávek, provozních a administrativních prostor SŽDC

## Standardy úklidových služeb (SLA)

##### [ČÁST A](#_Toc437349287) KATEGORIE POŽADAVKU

##### [ČÁST B STANDARDY](#_Toc437349292) ÚKLIDOVÝCH PRACÍ

##### [ČÁST C SPECIÁLNÍ POŽADAVKY NA DODÁVKU SLUŽBY](#_Toc437349293)

##### [ČÁST D SPECIFIKACE POŽADAVKŮ NA DODÁVKU HYGIENICKÉHO MATERIÁLU A JINÉHO SPOTŘEBNÍHO MATERIÁLU](#_Toc437349293)

##### ČÁST E BAREVNÝ PROGRAM

##### ČÁST F NORMATIV MĚSÍČNÍ SPOTŘEBY MATERIÁLU

1. **KATEGORIE POŽADAVKU**

|  |  |
| --- | --- |
| **KATEGORIE POŽADAVKU** |  |
| **Pravidelný úklid** | Rozumí se práce vykonávané dle plánu úklidu. (Jednotlivé požadavky jsou definovány v Příloze č. 5 Standardy úklidu a v plánech úklidů). |
| **Závada** | Kontrolní činností zjištěný nedostatek v prováděné činnosti dle plánu úklidu. |
| **Mimořádný úklid** | Jedná se o požadavky na úklid nad rámec pravidelných úklidů, např. v důsledku havárií nebo v důsledku mimořádné povětrnostní situace apod., mimořádný úklid Masarykova salonku. Objednávky proběhnou na základě skutečných potřeb Objednatele. Počet vystavených faktur na mimořádné úklidy bude odpovídat počtu vystavených objednávek. |

1. **STANDARDY ÚKLIDOVÝCH PRACÍ (SLA)**

#### Katalog úklidových prací a souvisejících pojmů

Obsahuje seznam úklidových prací a souvisejících pojmů.

Běžné úklidové práce, které provozovatel bude vykonávat pravidelně, s předem definovanou minimální frekvencí.

#### Standardy úklidových prací

Standardy jsou koncipovány tak, aby bylo možné každé konkrétní místnosti přiřadit konkrétní úklidové práce s konkrétní minimální četností úklidu.

C1 SLOVNÍK POJMŮ Z OBORU ÚKLIDU

|  |  |
| --- | --- |
| **POJEM** | **VYSVĚTLENÍ POJMU** |
| **barevné kódování** | určení barev pro jednotlivé oblasti úklidu |
| **SLA** | Service Level Agreement, upravují pravidla jednotného postupu při zajištění úklidových služeb. |
| **sociálně odpovědný přístup** | rozumí se povinnost Poskytovatele zajistit důstojné a férové podmínky, bezpečnost a ochranu zdraví při práci svých zaměstnanců. Postupuje se dle požadavků Směrnice evropského parlamentu a Rady 2014/24/EU, čl. 18, odst. 2, dále dle Zákona č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek § 48 odst. 5 písm. a) a § 113, odst. 4 písm. a), dále v souladu s metodikou Odpovědné veřejné zadávání (ISBN 978-80-7421-134-8) |
| **administrativní prostory** | veřejně nepřístupné prostory sloužící zaměstnancům SŽDC |
| **podlahová plocha** | je vnitřní plocha daného uklízeného prostoru vyjádřená v m2 bez vybavení, tedy podle principu „od zdi ke zdi“ |
| **skleněná plocha** | jsou veškeré skleněné plochy (vitríny, zrcadla, skleněné dveře, prosklené stěny, stěny apod. vyjma oken) včetně rámů a zárubní zasklených ploch |
| **rizikové plochy** | rozumí se plochy a povrchy s vyšším rizikem výskytů baktérií a nečistot (toaletní mísy, pisoáry, sprchové kouty, umyvadla, dřezy, toaletní štětky, kliky dveří, apod.) |
| **mobiliář** | rozumí se židle, stoly, vitríny, úschovní skříňky, koše, mýdelníky, držáky toaletního papíru apod. |
| **hrubé nečistoty** | rozumí se veškeré nečistoty, které nelze odstranit setřením, ale je nutné je zamést, např. papíry, velké kusy odpadků či zbytků, kelímky od nápojů, atd. |
| **lehký nábytek** | rozumí se židle, křesla, věšáky, konferenční stolky, přenosné registratury, odpadkové koše, nádoby na tříděný odpad apod., jejichž váha nepřesahuje více než 10 kg/kus |

C2 KATALOG STANDARDNÍCH ÚKLIDOVÝCH PRACÍ

|  |  |
| --- | --- |
| **ÚKLIDOVÉ PRÁCE** | **DEFINICE** |
| **kvalita čištění povrchů – vnitřní prostory** | po otření omyvatelných ploch (stěny, výplně, nábytek, zařízení atd. s výjimkou podlahových ploch a komunikací), skleněných předmětů a zařízení, zrcadel a hygienických zařízení bílým papírovým ubrouskem nesmí zůstat na tomto bílém papírovém ubrousku žádné nečistoty (hodnota šedosti je povolená až do 2. stupně Bacharachovy stupnice). |
| **mytí oken** | je umytí oken za všech stran. V případě vakuových nebo plněných oken se tedy jedná o umytí dvou skleněných ploch, v případě šroubovaných oken je součástí rozšroubování, umytí všech skleněných ploch z obou stran a následné sešroubování. Umytí oken se rozumí včetně rámů, zárubní, parapetů (vnitřních, vnějších i meziokenních) a stínící techniky |
| **suché stírání/vytírání** | rozumí se setření veškerých ploch a povrchů suchou utěrkou nebo mopem tak, aby povrch byl zbaven prachových částic |
| **mokré stírání/vytírání** | rozumí se setření/vytření veškerých ploch a povrchů mokrou utěrkou nebo mopem tak, aby povrch byl zbaven i ulpělých nečistot. Povrch musí být zbaven veškerých hrubých nečistot, šmouh a povrch je po provedení vlhký |
| **leštění, vyleštění** | rozumí se odstranění šmouh či přebytku konzervační látky, a to suchým způsobem za účelem dosažení lesku, např. dřevěný nábytek |
| **čištění koberců suchou pěnou** | rozumí se vysátí celé kobercové plochy od hrubých nečistot a následné čištění suchou pěnou, včetně vystěhování a následného nastěhování lehkého nábytku. Tento způsob čištění obsahuje předčištění frekventovaných ploch a jeho součástí je předčištění skvrn. Koberce vysychají cca 1 hod. |
| **vysátí koberců** | rozumí se vysátí celé kobercové plochy od hrubých nečistot, včetně přemístění a následného vrácení lehkého nábytku |
| **konzervace ploch** | rozumí se napuštění konzervační látkou dřevěného nábytku nebo kovových částí a předmětů (např. kliky, trnože židlí, zábradlí, výtahy) po celkovém omytí těchto ploch a zbavení je nečistot |
| **desinfekce podlahových ploch** | rozumí se setření/vytření veškerých podlahových ploch desinfekčním roztokem tak, aby povrch byl zbaven bakterií |
| **dezinfekce povrchů** | rozumí se setření veškerých povrchů zařízení desinfekčním roztokem tak, aby povrch byl zbaven bakterií (sprchové kouty, vany, umyvadla, baterie, telefonní sluchátka, madla, úchyty apod.) |
| **odstranění/stírání prachu** | rozumí se setření celkových ploch a povrchů suchou prachovkou v určitém místě či výšce tak, aby byl povrch zbaven prachových částic |
| **odstranění prachu z okenních parapetů** | rozumí se setření celkových ploch okenních parapetů z vnitřní strany a zároveň setření a odstranění veškerých nečistot z venkovních parapetů |
| **odstranění prachu z otopných těles** | rozumí se odstranění prachu a ulpělých nečistot mokrou cestou ze všech částí otopného tělesa |
| **umytí a vyleštění skleněných ploch** | rozumí se vlhké setření otisků prstů (vlhké, či pomocí chemických prostředků) a odstranění šmouh či přebytku konzervační látky, a to suchým způsobem za účelem dosažení lesku |
| **mytí svislých stěn** | rozumí se vlhké setření, odstranění všech šmouh a prachu na obkladech stěn do výše 1,7m. |
| **urovnání lehkého nábytku** | rozumí se urovnání/srovnání zařizovacích předmětů např. židlí, sedaček, laviček a dalšího lehkého nábytku na původní místa umístění |
| **čištění vertikálních žaluzií** | rozumí se čištění textilních žaluzií včetně demontáže, odvozu na místo čištění, dovozu a zpětné montáže na původní místo |
| **umytí dveří, madel a zábradlí** | je umytí celé plochy madel, zábradlí a dveří z obou stran včetně hran a zárubní |
| **vynášení odpadkových nádob, včetně popelníků** | rozumí se vyprázdnění veškerých nádob na odpadky, včetně výměny odpadkového pytle a vysypání odpadků z popelníků. Vyprázdněním odpadkových nádob se rozumí jejich zbavení veškerých odpadků, včetně přilepených. |
| **mytí odpadkových nádob, včetně popelníků** | rozumí se vymývání odpadkových nádob desinfekčním roztokem |
| **soustřeďování odpadů z odpadových nádob** | rozumí se ukládání veškerého odpadu, vzniklého a sesbíraného při provádění služeb včetně jeho třídění (pokud je již tříděn v odpadových nádobách) do shromažďovacích prostředků SŽDC. |
| **mytí osvětlovacích těles** | omytí krytů a vlastního osvětlovacího tělesa včetně demontáže a montáže krytů, pokud je to technicky proveditelné. |
| **odstraňování biologického znečištění** | rozumí se odstraňování pavučin a dalších projevů hmyzu, včetně takového znečištění stěn, stropů, místností a mobiliáře. |
| **doplňování prostředků personální hygieny** | rozumí se pouze vlastní činnost při průběžném doplňování náplní do zásobníků a dávkovačů toaletních papírů, papírových ručníků, toaletních mýdel, osvěžovačů, sáčků na dámské vložky apod. Veškeré náplně zajišťuje Poskytovatel. Požadavky jsou splněny, když je vždy k dispozici více jak 50 % objemu zásobníku každého z prostředků. |
| **dodávky hygienického materiálu** | odpovědností Poskytovatele je zajistit přítomnost materiálu v uklízených prostorách a to včetně zásob, které budou moci využít pověření zaměstnanci SŽDC k doplnění v případě delší nepřítomnosti odpovědného zástupce Poskytovatele. Hygienickým spotřebním materiálem Objednatel rozumí: toaletní papír trhací, tekuté mýdlo, papírové ručníky trhací, dámské hygienické sáčky, osvěžovače vzduchu, závěsy do WC s náplní, tablety do pisoárů a igelitové pytle do odpadkových košů a jiných odpadních nádob. Veškerý spotřební materiál musí svými parametry (velikost, pevnost apod.) odpovídat dávkovačům, zásobníkům, odpadkovým košům apod., které jsou v uklízených prostorách umístěny. |
| **čištění rohoží** | zvednutí rohože (všechny typy, které lze bez speciálního náčiní zvednout - i zapuštěných do podlahy), vymetení nečistot, odstranění nečistot v rohoži. |

C3 ČASOVÉ SKUPINY PROVÁDĚNÍ ÚKLIDOVÝCH PRACÍ

|  |  |
| --- | --- |
| **ČASOVÁ SKUPINA** | **FREKVENCE ÚKLIDU** |
| Skupina I | Provádění úklidu **5x týdně** (pondělí – pátek) |
| Skupina II | Provádění úklidu **1x týdně** |

Časové rozmezí, kdy budou úklidy skutečně prováděny, bude určeno vždy dohodou Objednatele a Poskytovatele.

C4 TYPIZACE PROSTOR

Místa plnění zařazená do jednotlivých skupin

|  |  |
| --- | --- |
| **TYP PROSTOR** | **KATEGORIE** |
| **1** | **Administrativní prostory** |
|  | Kancelář |
|  | Zasedací místnost |
|  | Chodba |
|  | Šatna |
|  | Schodiště |
|  | Předsíň |
|  | Zádveří |
|  | Kuchyň |
|  | Ostatní prostory |
| **2** | **Sociální zařízení** |
|  | WC |
|  | Umývárna |
|  | Sprcha |

1. **SPECIÁLNÍ POŽADAVKY NA DODÁVKU SLUŽBY**

* Poskytovatel zajistí svým zaměstnancům, resp. osobám realizujícím úklid osobní ochranné pracovní prostředky, včetně vhodného pracovního oděvu s logem Poskytovatele.
* Poskytovatel bude používat vhodné čisticí prostředky s ohledem na uklízený typ materiálu, dále bude používat vhodný hygienický materiál tak, aby zohlednil environmentálně zodpovědný přístup při zadávání veřejných zakázek.
* Poskytovatel bude dodržovat „barevný program“.
* Poskytovatel prokazatelně seznámí a proškolí své zaměstnance s nebezpečnými vlastnostmi chemických látek a chemických přípravků.
* Poskytovatel je povinen zajistit důstojné a férové pracovní podmínky, bezpečnost a ochranu zdraví při práci zaměstnanců či osob realizujících službu.

1. **SPECIFIKACE POŽADAVKŮ NA DODÁVKU HYGIENIC­KÉHO A JINÉHO SPOTŘEBNÍHO MATERIÁLU**

Odpovědností Poskytovatele je zajistit přítomnost hygienického materiálu, včetně zásob, uložených na předem určeném místě, které bude moci využít odpovědný pracovník Objednatele v případě vzniku neočekávané nutnosti doplnění materiálu v době nepřítomnosti odpovědného zaměstnance Poskytovatele.

1. **Dodávka hygienického materiálu** se týká těchto prostor:
2. Sociální zařízení

Ve výše uvedených prostorách musí být naplněný dávkovač tekutého mýdla, zásobníky papírových ručníků, toaletního papíru a dámských hygienických sáčků. Požadavky jsou splněny, když je k dispozici více jak 50 % prostředků.

1. **Dodávka jiného spotřebního materiálu** se týká:
2. Všech prostor, které jsou vybaveny odpadkovými koši a u kterých je požadavek   
   na vynášení odpadkových košů.

Požadována je dodávka pytlů na odpadky ve velikosti (objemu) odpovídající odpadkovým košům. Požadavky jsou splněny, když jsou pytle na odpadky upevněny ve všech koších.

**C Požadovaná kvalita dodávaného hygienického a spotřebního materiálu**

Objednatel usiluje o kvalitní a ekologicky šetrné plnění, a proto Poskytovatel je povinen v souvislosti s touto Smlouvou při užívání hygienických a čisticích prostředků na mytí nádobí, podlah, oken/skel, na utírání prachu a na desinfekci sociálních zařízení, dále následující spotřební materiály: toaletní papír a skládané papírové ručníky, mýdlo užívat pouze prostředky splňující kritéria pro získání „Ekoznačky EU“. Za prostředky splňující tato kritéria se považují i výrobky certifikované certifikátem „Ekologicky šetrný výrobek“, „Modrý anděl“, „Severská labuť“ nebo jiným rovnocenným certifikátem. Objednatel si vyhrazuje právo používání těchto prostředků kdykoliv u Poskytovatele ověřit.

1. **BAREVNÝ PROGRAM**

Barevná metoda je základ pro hygienický úklid. Princip je nepřenášet bakterie v rámci objektu, tzn. nevytírat toaletu hadříkem na nádobí.

Na začátku je nutné úvodní barevné kódování objektu, které souvisí s obsahem činností v jednotlivých prostorech objektu, např. modrá barva se používá pro kanceláře, chodby, haly, recepce, schodiště, zasedací místnosti tj., na tzv. generální oblasti. Červená barva se používá pro toalety, pisoáry, přebalovací místnosti tj., na tzv. sanitární oblasti.

Při úklidu tohoto prostoru se pak používají hadry, mopy, prachovky, hadříky stejné barvy, čímž nedochází ke kontaminaci mezi jednotlivými prostorami.

Zjednodušeně řečeno, nepřenáší se bakterie z jednoho prostoru do druhého.

**Základní symboly a příslušné barevné kódování jednotlivých oblastí**

**Modrá barva** se používá pro: kanceláře, chodby, schodiště, jednací místnosti, vč. veškeréhozařízení  a vybavení.

**Generální oblasti**

**MODRÁ BARVA**

****

**Červená barva** se používá pro: toalety, pisoáry, vč. veškerého zařízení a vybavení.

**Sanitární oblasti**



**ČERVENÁ BARVA**

**Žlutá barva** se používá pro: umývárny, koupelny, sprchy, umyvadla, vč. veškerého zařízení a vybavení.

**Umývárenské oblasti**

****

**ŽLUTÁ BARVA**

**Zelená barva** se používá pro: kuchyně, vč. veškerého zařízení a vybavení.

**Kuchyňské oblasti**

 ****

**ZELENÁ BARVA**

1. **NORMATIV MĚSÍČNÍ SPOTŘEBY MATERIÁLU (MINIMÁLNÍ VARIANTA)**

| **Typ prostor** | | **Kategorie 1** | **Kategorie 2** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Admin. prostory** | **Soc. zařízení** |
| **Druh materiálu** | **Měrná jednotka** |  |  |
| **Toaletní papír průměr xxx** | **ks** |  |  |
| **Tekuté mýdlo** | **litr** |  |  |
| **Papírové utěrky bělené** | **balení** |  |  |
| **Papírové utěrky recykl.** | **balení** |  |  |
| **Dámské hyg. sáčky 25ks** | **balení** |  |  |
| **Pytle do odpad. košů 30l** | **ks** |  |  |
| **Pytle do odpad. košů 60l** | **ks** |  |  |
| **Pytle do odpad. košů 90l – 110 l na tříděný odpad** | **ks** |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prostor typu 1 – Administrativní prostory** | |  |
|  |  |  |
| **Pravidelný úklid** |  |  |
| **časová skupina I (5x týdně)** | **časová skupina II (1x týdně)** |
| **Po - Pá** | Pohotovost pro případ nadměrného znečištění (zásah do 2 hodin od nahlášení) |  |
| Vynášení odpadkových nádob |  |
| Mokré stírání/vytírání |  |
| Vysátí koberců |  |
| Odstranění/stírání prachu |  |
| Umytí a vyleštění skleněných ploch |  |
| Urovnání lehkého nábytku |  |
| **Týdně** | Mytí odpadkových nádob, včetně popelníků | Vynášení odpadkových nádob |
| Desinfekce povrchů | Mokré stírání/vytírání |
| Leštění, vyleštění | Odstranění/stírání prachu |
| Umytí dveří, madel, zábradlí | Umytí a vyleštění skleněných ploch |
| Odstraňování biologického znečištění | Urovnání lehkého nábytku |
| Odstranění prachu z okenních parapetů | Mytí odpadkových nádob, včetně popelníků |
|  | Desinfekce povrchů |
|  | Leštění, vyleštění |
|  | Umytí dveří, madel, zábradlí |
|  | Odstraňování biologického znečištění |
|  | Odstranění prachu z okenních parapetů |
| **Měsíčně** | Odstranění prachu z otopných těles | Odstranění prachu z otopných těles |
| Mytí svislých stěn – obkladů do výšky 2m | Mytí svislých stěn – obkladů do výšky 2m |
| Konzervace ploch | Konzervace ploch |
| **1 x za 6 měsíců** | Mytí oken | Mytí oken |
| Mytí osvětlovacích těles | Mytí osvětlovacích těles |
| Čištění koberců suchou pěnou |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **Prostor typu 2 – Sociální zařízení** | |  |
|  |  |  |
| **Pravidelný úklid** |  |  |
| **časová skupina I (5x týdně)** | **časová skupina II (1x týdně)** |
| **Po - Pá** | Pohotovost pro případ nadměrného znečištění (zásah do 2 hodin od nahlášení) |  |
| Vynášení odpadkových nádob |  |
| Mokré stírání/vytírání |  |
| Desinfekce podlahových ploch |  |
| Desinfekce povrchů |  |
| Doplňování prostředků personální hygieny |  |
| Umytí a vyleštění skleněných ploch |  |
| **Týdně** | Umytí dveří, madel, zábradlí | Vynášení odpadkových nádob |
| Odstranění prachu z parapetů | Mokré stírání/vytírání |
| Mytí odpadkových nádob, včetně popelníků | Desinfekce podlahových ploch |
|  | Desinfekce povrchů |
|  | Doplňování prostředků personální hygieny |
|  | Umytí a vyleštění skleněných ploch |
|  | Umytí dveří, madel, zábradlí |
|  |  | Odstranění prachu z parapetů |
|  | Mytí odpadkových nádob, včetně popelníků |
| **Měsíčně** | Odstraňování biologického znečištění | Odstraňování biologického znečištění |
| Konzervace ploch | Konzervace ploch |
| Mytí svislých stěn – obkladů do výšky 2m | Mytí svislých stěn – obkladů do výšky 2m |
| Odstranění prachu z otopných těles | Odstranění prachu z otopných těles |
| **1 x za 6 měsíců** | Mytí oken | Mytí oken |
| Mytí osvětlovacích těles | Mytí osvětlovacích těles |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **Prostor typu 3 – Masarykův salonek ( mimořádný úklid )** | |  |
|  |  |  |
| **Mimořádný úklid Masarykova salonku** |  |  |
|  |  |
|  | Vynášení odpadkových nádob |  |
| Mokré stírání/vytírání |  |
| Vysátí koberců |  |
| Odstranění/stírání prachu |  |
| Umytí a vyleštění skleněných ploch |  |
| Urovnání lehkého nábytku |  |
|  | Mytí odpadkových nádob, včetně popelníků |  |
| Desinfekce povrchů |  |
| Leštění, vyleštění |  |
| Umytí dveří, madel, zábradlí |  |
| Doplňování prostředků personální hygieny |  |
| Odstraňování biologického znečištění |  |
| Odstranění prachu z okenních parapetů |  |