## Úklid veřejných prostor železničních stanic a zastávek, provozních a administrativních prostor Správy železnic

## Standardy úklidových služeb (SLA)

##### [ČÁST A NEMOVITOSTI A](#_Toc437349287) KATEGORIZACE

##### ČÁST B REAKČNÍ DOBA DLE KATEGORIÍ

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

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

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

##### ČÁST F BAREVNÝ PROGRAM

1. **NEMOVITOSTI A KATEGORIZACE**

A1 Seznam nemovitostí pro veřejnou zakázku

Seznam míst plnění je v Příloze č. 2 – Místa plnění

|  |  |
| --- | --- |
| **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 k jednotlivým objektům). |
| **Pohotovost úklidu** | Rozumí se práce vykonávané v případech nadměrného znečištění očekávaného i neočekávaného charakteru. Jedná se o práce vykonávané nad rámec pravidelného úklidu, kdy pracovník úklidu potřebuje ke splnění zadaného úkolu pouze běžné chemické prostředky, pracovní pomůcky či náčiní (například úklidový vozík, mopovací systém, lopatku a smetáček, apod.) Tyto práce jsou vykonávány na základě požadavku pověřeného pracovníka v plánu úklidu. Cena je součástí nacenění pravidelných úklidů. |
| **Údržba zeleně** | Rozumí se sečení travnatých ploch včetně vyhrabání, úklidu, odvozu a likvidace posečené trávy a v těchto plochách se nacházejícího odpadu a dále též odstranění náletových dřevin včetně jejich úklidu, odvozu a likvidace a vyhrabání listí a rostlinného spadu (např. větve, šišky, jehličí, apod.) z travnatých ploch včetně úklidu, odvozu a likvidace shrabaného listí a rostlinného spadu a v těchto plochách včetně zde se nacházejícího odpadu. |
| **Zimní údržba** | Rozumí se zmírňování závad ve sjízdnosti a schůdnosti VPP a VNP ploch vzniklých povětrnostními vlivy a jejich důsledky za zimního období, a to tak, aby údržba byla zajišťována s přihlédnutím k potřebám cestující veřejnosti a zaměstnancům Objednatele. |
| **Závada** | Kontrolní činností zjištěný nedostatek v prováděné činnosti dle plánu úklidu, kdy není například dodržena reakční doba pohotovosti. (Jednotlivé požadavky jsou definovány v části B a v plánech úklidů k jednotlivým objektům) |
| **Mimořádný úklid** | Úklid, který není obsažen v pravidelné činnosti dle plánu úklidu. Specifikace a předpokládaný objem požadovaných prací je v příloze č.1c Mimořádný úklid  Mimořádný úklid je poptáván nad rámec pravidelných úklidů. |

1. **REAKČNÍ DOBA DLE KATEGORIÍ**

Reakční doba je doba nástupu na místo vzniku požadavku, respektive od jeho nahlášení Objednavatelem na dispečink, helpdesk externího Poskytovatele do zahájení prací. Jde tedy o dobu, do kdy má nejpozději externí Poskytovatel zahájit práce tak, aby to nebylo považováno za závadu – nedodržení reakční doby. Reakční doby jsou uvedeny v Příloze č. 6 Reakční doby

Kategorie prací:

* Pravidelný úklid
* Mimořádný úklid
* Údržba zeleně
* Zimní údržba
* Dispečink a HelpDesk

B1 Pravidelný úklid

Účelem této části je definovat požadavky na kvalitu provádění pravidelného úklidu všech prostor, které jsou v  Příloze č. 2 Místa plnění

základním dělení prostor pro pravidelný úklid:

* veřejné
* provozní a administrativní (neveřejné)
* kolejiště

Podrobné konkrétní požadavky jsou definovány v příloze č. 5 Standardy úklidu a dále jsou definovány v plánech úklidů k jednotlivým objektům.

B2 Mimořádný úklid

Jednotlivé požadavky jsou definovány v příloze č. 1c Mimořádný úklid. Jedná se o požadavky na úklid nad rámec pravidelných úklidů, např. v důsledku havárií nebo v důsledku mimořádné povětrnostní situace apod.

Objednávky proběhnou na základě skutečných potřeb Objednatele. Počet vystavených faktur na mimořádné úklidy bude odpovídat počtu vystavených objednávek.

Jednotlivé položky mimořádného úklidu budou oceněny jednotkovou cenou.

B3 Údržba zeleně

Předmětem činností je sečení travnatých ploch včetně vyhrabání, úklidu, odvozu a likvidace posečené trávy a v těchto plochách se nacházejícího odpadu a náletových dřevin. Vyhrabání listí a rostlinného spadu (např. větvičky, šišky, jehličí apod.) z travnatých ploch včetně úklidu, odvozu a likvidace shrabaného listí a v těchto plochách se nacházejícího odpadu.

Pokyn pro zahájení plnění služby vydá zástupce Objednatele ve spolupráci a se souhlasem odpovědné osoby Objednatele nebo v případě požadavku Objednatele vždy, kdy je tráva plošně vyšší než 20 cm.

**B3.1 Sekání travnatých ploch** **v rovině a do sklonu 1:5**

* Posekání travnatých ploch na výšku určenou Objednatelem včetně vyhrabání, úklidu, odvozu posečené trávy do 48 hodin, v těchto plochách se nacházejícího odpadu a spadlých větví, odstranění náletových dřevin v těchto plochách. Externí Poskytovatel je povinen vzniklý odpad zlikvidovat způsobem dle platné legislativy.

**B3.2 Sekání travnatých ploch** **ve svahu, sklon nad 1:5 (např. svahy, náspy, příkopy, apod.)**

* Posekání travnatých ploch na výšku určenou Objednatelem včetně vyhrabání, úklidu, odvozu posečené trávy, v těchto plochách se nacházejícího odpadu a spadlých větví, odstranění náletových dřevin. Externí Poskytovatel je povinen vzniklý odpad zlikvidovat způsobem dle platné legislativy.

**B3.2 Ostatní údržba zeleně**

* Hrabání listí z travnatých ploch
* Vyhrabání listí z travnatých ploch včetně odvozu shrabaného listí a likvidace dle platné legislativy a v termínu dle potřeb a zadání.
* Ošetření travnatých ploch proti jednoděložným a dvouděložným plevelům u ploch vyžadujících kvalitní trávník k tomu určenými prostředky, nejméně 1x ročně.
* Odstranění náletových dřevin (za náletové dřeviny se považují ty dřeviny, které lze odstranit křovinořezem).

Četnost prací se odvíjí od povětrnostních a klimatických podmínek.

Veškeré činnosti, mechanismy, nářadí a ostatní náklady na zajištění potřeb musí být zahrnuty v jednotkové ceně za m2/Kč.

Údržba trvalých porostů a květin není předmětem poptávky

**B4** **Zimní údržba**

Zimní údržbu nástupišť, přístupových cest a veřejně nepřístupných prostor řeší Smlouva jako mimořádný úklid s předpokladem plnění dle klimatických podmínek a specifik jednotlivých Objektů. Zimní údržba je vždy navázána na venkovní úklid. Pro zimní údržbu venkovních prostor lze definovat tyto prostory:

* VPP - přístupové cesty, nástupiště, přístřešky na nástupištích, střechy objektů, přilehlé komunikace určené pro parkování motorových vozidel, schodiště v rámci přístupových cest a podchodů, vstupy do budov určených pro cestující veřejnost
* VNP - přístupové cesty, chodníky, vstupy do Objektů včetně venkovních schodišť, střechy objektů, přilehlé komunikace určené pro parkování vozidel, parkoviště

Pro výše vydefinované prostory spadají do služby zimní údržby následující činnosti:

* odstranění sněhu
* chemické ošetření proti námraze
* ošetření posypovými materiály
* odstranění většího množství nahromaděného sněhu vzniklé jeho úklidem

Bližší specifikace vychází z „Plánu zimní údržby“ na dané období. Tento plán bude v případě potřeby 1x ročně aktualizován a schvalován dle požadavků zástupce Objednatele.

**Zimní údržba**

Zimní údržba je složena z následujících činností, které budou externím Poskytovatelem zajištěny dle potřeb Objednatele:

**B4.1 Strojní odhrnování sněhu**

* strojní odhrnování sněhu, posyp VPP a VNP ploch sypačem na podvozku malého nákladního automobilu způsobilého k provádění služby o objemu ložné plochy min. 1m3 a plynulou regulací dávkování inertního materiálu. Externí Poskytovatel služby bude mít k dispozici pro zajištění této služby patřičný počet nákladních automobilů s výše uvedenými parametry pro zajištění služby nebo obdobné techniky

**B4.2 Ruční čištění**

* ruční odhrnování sněhu, odmetání sněhu, odstraňování zmrazků, posyp VPP i VNP a veškeré ruční práce potřebné k zajištění zimní údržby dle plánu zimní údržby. Veškeré činnosti, mechanismy, nářadí potřebné k provedení ručního čištění a vysypaný posypový materiál budou zajištěny externím Poskytovatelem

**B4.3 Zimní údržba malou mechanizací**

* odhrnování sněhu pluhem, odmetání sněhu válcovým kartáčem, příp. posyp VPP a VNP ploch ručně vedenou frézou

**B4.4 Posyp komunikací**

* ruční posyp VPP a VNP ploch odpovídajícím inertním posypovým materiálem (např. písek nebo kamenná drť) bez pluhování. Použitá frakce inertního materiálu nesmí být více než 8mm

**B4.5 Odvoz sněhu**

* odvoz sněhu nákladním automobilem

**B4.6 Sněhoden**

* Náklady na m² po dobu jednoho dne („sněhoden“). Sněhoden je počítán v čase od 4:00 – 24:00 hod.
* Využití „sněhodnu“ je variantou k předchozím položkám. V jednotkové ceně za sněhoden budou promítnuty veškeré náklady, a to bez ohledu na techniku provedení zimní údržby (ruční čištění, strojní odhrnování, atd.) a frekvenci.

Veškeré činnosti, mechanismy nářadí a ostatní náklady na zajištění potřeb Objednatele při plnění Smlouvy musí být zahrnuty v jednotkové ceně za m2 v Příloze č. 1c Mimořádný úklid jako součást mimořádných úklidů. Pokyn pro zahájení plnění služby bude vydán v daném Objektu/Lokalitě dohodnutým způsobem popsaném v „Plánu zimní údržby“.

**Specifikace služby**

V případě zimní údržby VPP a NVP ploch nelze stanovit maximální četnosti, jelikož vždy záleží primárně na klimatických podmínkách, čase a intenzitě sněhových srážek. Při stanovení četností jednotlivých zimních úklidových činností je potřeba zohlednit také intenzitu provozu a pohybu osob, důležitost Objektu. Vychází se zpravidla ze zkušenosti z předchozích let.

Dojezdové časy prací zimní údržby je rozděleny do několika kategorií:

* **Kategorie I. –** zahájení odklízecích prací do 1 hod. V případě souvislého sněžení ukončení prací do 3 hod. po ukončení spadu sněhu
* **Kategorie II. –** zahájení odklízecích prací do 3 hod. V případě souvislého sněžení ukončení prací do 7 hod. po ukončení spadu sněhu
* **Kategorie III. –** zahájení odklízecích prací do 8 hod. V případě souvislého sněžení ukončení prací do 12 hod. po ukončení spadu sněhu

Četnost prací se odvíjí od povětrnostních a klimatických podmínek.

**Plán zimní údržby**

Plán zimní údržby obsahuje:

• kategorie činností a dojezdové časy

• situační plány Objektů/Lokalit s grafickým vyznačením uklízených ploch (podle kategorií) a jejich výměrou

• přehled odpovědných osob pověřených k přebírání skutečně provedených prací a odpovědných zástupců externího Poskytovatele

Plán zimní údržby zpracuje Objednatel. Případná změna „Plánu zimní údržby“ se provádí jednou ročně k 30. 9. předmětného kalendářního roku. Nový „Plán zimní údržby“ předloží Objednatel externímu Poskytovateli k oboustrannému podpisu a tento dále slouží jako podklad pro měsíční fakturaci dle skutečně provedených prací.

Pro službu zimní údržby budou postupně vystavovány objednávky v měsíční frekvenci, a to vždy na celkovou předpokládanou hodnotu prací provedených v daném měsíci. Fakturace bude probíhat měsíčně a to dle skutečně provedených prací, které budou odsouhlaseny vždy po ukončení daného měsíce, předávacím protokolem. Odsouhlasený předávací protokol bude přílohou faktury. Měsíční objednávky budou vloženy do HelpDesku externího Poskytovatele.

B5 Dispečink a HelpDesk

Externí Poskytovatel má povinnost zajistit služby Dispečinku a HelpDesku dle požadavků objednatele. Služba bude v provozu nepřetržitě tak, aby externí Poskytovatel mohl dodržet reakční doby určené tímto dokumentem v Příloze č. 6 Reakční doby a včasně tak reagoval na požadavky oprávněných pracovníků OŘ.

**Cena této služby bude zahrnuta v jednotkových nabídkových cenách služeb mimořádného úklidu.**

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

SLA 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 |
| **KPI** | rozumí se kontrola kvality poskytovaných služeb, kterou provádí Objednatel. Kontrolní činnost se zaměřuje na vedení předepsané dokumentace, rozsah smluvně stanovených úkonů, kvalitu prováděných prací. |
| **SLA** | Service Level Agreement, upravují pravidla jednotného postupu při zajištění úklidových služeb. |
| **sociálně odpovědný přístup** | rozumí se povinnost externího 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, ve znění pozdějších předpisů § 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) |
| **VPP** | veřejně přístupné prostory |
| **provozní a administrativní prostory (VNP)** | veřejně nepřístupné prostory sloužící zaměstnancům Správy železnic, či dopravců |
| **venkovní prostory** | veřejně přístupné prostory se zpevněným i nezpevněným povrchem vně budov, sloužící cestující veřejnosti |
| **uzavřený přístřešek pro cestující** | je prostor určený pro ochranu cestující veřejnosti před povětrnostními vlivy, zpravidla je umístěn na zastávkách. Jeho stěny mohou být zděné nebo prosklené. Přístřešek je vybaven základním mobiliářem jakými jsou odpadkový koš, sedáky apod. |
| **zajištění čistoty po dobu 24 hodin denně (stálý úklid), provádění pravidelného úklidu 3x denně** | rozumí se povinnost externího Poskytovatele zajistit stálý úklid, tzn. trvalou přítomnost zaměstnance úklidu v dané ŽST, který bude po celou otevírací dobu VPP průběžně vykonávat drobné úklidové práce a 3x denně provede kompletní pravidelný úklid. |
| **hygienické zařízení veřejné se stálým dohledem** | je prostor veřejných toalet a přilehlých prostor, ve kterém je požadován stálý personální dohled, který poskytuje asistenci zákazníkům a zajišťuje čistotu a pořádek a zároveň dohlíží na bezproblémový provoz zařízení turniketů a mincovních automatů. Stálý dohled je požadován po celou otevírací dobu VPP. Personální dohled není stejný pracovník externího Poskytovatele pověřený pravidelným úklidem VPP v daném Objektu. |
| **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, apod. vyjma oken) včetně rámů a zárubní zasklených ploch |
| **rizikové plochy** | rozumí se plochy a povrchy s vyšším rizikem výskytů bakterií a nečistot (toaletní mísy, pisoáry, sprchové kouty, umyvadla, dřezy, toaletní štětky, kliky dveří, madla apod.) |
| **kontejner na posyp** | rozumí se kontejnery pro posypový materiál pro zimní údržbu umístěné Objednatelem v jednotlivých lokalitách |
| **chodníky a přilehlé komunikace pro pěší** | rozumí se část pozemní komunikace, která slouží chodcům k přístupu do objektu Správy železnic a pohybu po pozemcích Správy železnic. Součástí chodníku je i obrubník a případně i zábradlí |
| **přilehlé komunikace** | rozumí se přístupové komunikace, přilehlá parkoviště, případně jiné plochy sloužící k pohybu a odstavení motorových vozidel a jízdních kol |
| **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 |
| **strojové čištění** | rozumí se úklid velkých ploch, např. čekáren, hal, podchodů kde se k čištění volných ploch používá podlahový automat; součástí tohoto čištění je odstranění hrubých nečistot před samotným čištěním, ať už vysátím či zametením; další součástí tohoto čištění je ruční dočištění ploch, na které se nelze dostat strojem, popř. odsunout a urovnat pohyblivý mobiliář viz. položka „urovnání lehkého nábytku“. Úklidová společnost bude provozovat čisticí stroje v souladu s návodem k obsluze a bude plně zodpovídat za zajištění požární bezpečnosti při provozování příslušného zařízení. |
| **strojové mytí - dodávky vody** | rozumí se použití vody pro strojové mytí. Tam, kde to místní poměry dovolí, Objednatel zdroj vody externímu Poskytovateli zpřístupní. Cena za odběr vody bude hrazena Objednatelem |
| **ruční mytí - dodávky vody** | rozumí se použití vody pro ruční mytí. Tam, kde to místní poměry dovolí, Objednatel zdroj vody externímu Poskytovateli zpřístupní. Cena za odběr vody bude hrazena Objednatelem |
| **pohotovost pro případ nadměrného znečištění** | rozumí se nepřetržitá pohotovost pro případ vzniku okamžité potřeby odstranění nadměrného znečištění, předpokládá se, že úklidový pracovník bude ke splnění zadaného úkolu potřebovat běžné chemické prostředky, pracovní pomůcky či náčiní |

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), skleněných předmětů a zařízení, zrcadel a hygienických zařízení, nesmí na povrchu zůstat žádná opticky nápadná nečistota. Přitom musí být zohledněn stav předmětu; zabarvení, stopy po opotřebení se nepovažují za nečistotu ve smyslu podmínek kvality. |
| **kvalita čištění povrchů – vnější prostory** | na povrchu nesmí být žádná opticky nápadná nečistota. Přitom musí být zohledněn stav předmětu; zabarvení, stopy po opotřebení se nepovažují za nečistotu ve smyslu podmínek kvality. Netýká se pochozích ploch a komunikací. |
| **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. Mytí oken bude probíhat dvakrát ročně a to jednou v jarních a jednou v podzimních měsících. |
| **mytí prosklených ploch – výškové práce** | za práci ve výškách je považována práce nad 1,5m výšky či nad volnou hloubkou. To znamená, že chodidla zaměstnance provádějícího úklidové práce se za pomoci technických prostředků a zařízení, např. žebřík, plošina, atd. nachází nejméně 1,5m ve výšce nebo nad volnou hloubkou. Za práci ve výškách se nepovažuje čištění prosklených ploch za pomoci teleskopických mopů, kartáčů, apod., kdy zaměstnanec provádějící úklidové práce stojí na pevné zemi nebo se pohybuje níže než 1,5m nad zemí či volnou hloubkou. |
| **umytí a vyleštění prosklených ploch - bez výškových prací** | 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 |
| **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, nálepek, žvýkaček, šmouh a povrch je po provedení vlhký |
| **odstranění žvýkaček** | rozumí se pravidelné mechanické odstraňování žvýkaček z podlah a zařizovacích předmětů, a to i pomocí chemických prostředků. Odstranění žvýkaček je služba úklidu, která probíhá ve vnitřních prostorách a zároveň na zpevněných nástupištích, ostrovních nástupištích a přístupových cestách (asfalt, zámková dlažba, apod.) |
| **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 |
| **lokální úklidové práce** | rozumí se provedení úklidové práce pouze na těch plochách, které jsou znečištěny nebo které jsou každodenně frekventované |
| **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 |
| **dezinfekce podlahových ploch** | rozumí se setření/vytření veškerých podlahových ploch dezinfekčním roztokem tak, aby povrch byl zbaven bakterií |
| **dezinfekce povrchů** | rozumí se setření veškerých povrchů dezinfekčním roztokem tak, aby povrch byl zbaven bakterií (omyvatelné stěny bez výškových prací včetně stěn výtahů, sprchové kouty, vany, umyvadla, baterie, WC prkénka, 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 |
| **omytí a očištění prachu z hasicích přístrojů** | při jakékoliv manipulaci s hasicími přístroji při úklidových pracích (otírání prachu apod.) je nutné uložit tohoto zařízení zpět do původní polohy tak, aby byl čitelný návod k použití zařízení |
| **mytí svislých stěn - obkladů** | rozumí se vlhké setření, odstranění všech šmouh a prachu na obkladech stěn do výše 2,0 m. |
| **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. Výměna odpadkového pytle proběhne při každé manipulaci s odpadky. |
| **mytí odpadkových nádob, včetně popelníků** | rozumí se vymývání odpadkových nádob dezinfekčním 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 Správy železnic/externího Poskytovatele, který bude mít uzavřenou smlouvu na odvoz odpadu s oprávněnou osobou. Manipulace s odpady bude prováděna v souladu se zákonem o odpadech č. 185/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů, včetně souvisejících předpisů. |
| **mytí osvětlovacích těles** | omytí krytů a vlastního osvětlovacího tělesa včetně demontáže a montáže krytů, pokud je to technicky proveditelné. Práce budou provedeny osobou poučenou ve smyslu Vyhlášky č. 50/1978 Sb., o odborné způsobilosti v elektrotechnice, ve znění pozdějších předpisů. |
| **odstraňování biologického znečištění** | rozumí se odstraňování pavučin a dalších projevů hmyzu, ptáků a dalších zvířat včetně takového znečištění stěn, stropů, místností a mobiliáře. Odstraňování ptačího trusu, odstraňování zvratků, exkrementů, krve a uhynulých zvířat. |
| **odstraňování hrubých nečistot z přístupových cest, travnatých ploch a mobiliáře (lavičky, okrasné nádoby se zelení apod.)** | rozumí se odstraňování veškerého hrubého odpadu z přístupových cest, z travnatých ploch do vzdálenosti 1m souběžně s celou délkou přístupových cest a nástupišť, vysbírání hrubého odpadu z okrasných nádob apod. |
| **odstraňování nápisů a znečištění na stěnách (šlápoty, plakáty, „tagy“)** | rozumí se ruční či chemické odstranění veškerého znečištění stěn způsobeného vandalismem (plocha „nečistot“ nepřesahující plochu 200cm2). |
| **odstraňování nepovoleného výlepu plakátů** | rozumí se ruční odstranění veškerého nepovoleného výlepu, včetně papírových zbytků a chemické odstranění stop po lepidle |
| **úklid nástupišť, včetně ostrovních nástupišť** | rozumí se ruční či strojní zametení, odstranění hrubých nečistot, včetně odvozu sebraného materiálu, odstranění zeleně na patě objektů, odstranění náletové vegetace a listí. |
| **úklid chodníků a ostatních přilehlých komunikací pro pěší** | rozumí se ruční či strojní zametení pěších komunikací - chodníků a odstranění hrubých nečistot, včetně odvozu sebraného materiálu, odstranění zeleně na patě objektů, odstranění náletové vegetace a listí. |
| **úklid podchodů včetně přilehlých schodišť a výtahů** | rozumí se ruční či strojní vytření veškerých podlahových ploch a povrchů stěn a zábradlí mokrou cestou. Dále ometení svítidel, odstranění pavučin ze svítidel, zdí, stěn podchodu, schodištích a ve výtazích. Povrch musí být zbaven veškerých hrubých nečistot, nálepek, žvýkaček, šmouh. Úklid podchodu mokrou cestou se neprovádí při teplotě pod bodem mrazu. |
| **čištění eskalátorů, travelátorů** | rozumí se suché očištění/mokré omytí všech viditelných částí, a to bočnic, ať již nerezových či prosklených, dále madel, soklů. Vždy musí být použity čisticí prostředky odpovídající danému materiálu. Madla budou 1x týdně dezinfikována. Pojízdné stupně a nástupní/výstupní plochy budou čištěny odbornou technikou určenou pro tato zařízení, vždy poučenou osobou poskytovatele tak, aby nedošlo k poškození zařízení, např. zatečením. |
| **čištění nerezových prvků na nástupištích a výstupech z podchodů** | rozumí se očištění od hrubých nečistot, prachu, žvýkaček apod., dále omytí a vyleštění za použití čisticích prostředků odpovídajících danému materiálu |
| **úklid přilehlých komunikací (ploch určených pro parkování)** | rozumí se ruční či strojní zametení ploch určených pro parkování motorových vozidel, odstranění hrubých nečistot, včetně odvozu sebraného materiálu, odstranění náletové vegetace a listí. |
| **hloubkové čištění zámkové dlažby, schodišť, kamenných a keramických soklů** | rozumí se hloubkové čištění povrchů za pomoci technických prostředků a zařízení, např. vysokotlaké čištění. Čištění bude probíhat vždy poučenou osobou poskytovatele tak, aby nedošlo k poškození přilehlých zařízení, např. zatečením. |
| **chemické čištění prosklených a nerezových ploch** | rozumí se čištění zvlášť znečištěných povrchů za pomoci chemických prostředků. Jedná se např. o prosklené přístřešky na nástupištích znečištěné železničním provozem. |
| **doplňování prostředků personální hygieny** | rozumí se pouze vlastní činnost při průběžném doplňování náplní do zásobníků a dávkovačů toaletních papírů, papírových ručníků, toaletních mýdel, dezinfekčních gelů, osvěžovačů, sáčků na dámské vložky apod. Veškeré náplně zajišťuje externí Poskytovatel. Požadavky jsou splněny, když je vždy k dispozici více jak 50 % objemu zásobníku každého z prostředků. |
| **dodávky hygienického a dezinfekčního materiálu** | odpovědností externího Poskytovatele je zajistit přítomnost materiálu ve staničních prostorách, a to včetně zásob, které budou moci využít pověření zaměstnanci Správy železnic k doplnění v případě delší nepřítomnosti odpovědného zástupce externího Poskytovatele. Hygienickým a dezinfekčním spotřebním materiálem Objednatel rozumí: toaletní papír trhací, tekuté mýdlo, dezinfekční gel, 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. Materiál bude dodáván v kvalitě, jež je popsána v Příloze č. 7 Hygienický a spotřební materiál a zároveň v části E této Přílohy. |
| **čištění rohoží** | zvednutí rohože (všechny typy, které lze bez speciálního náčiní zvednout - i zapuštěných do podlahy), vymetení nečistot, odstranění nečistot v rohoži. |
| **zametení posypového materiálu** | rozumí se zametení posypového materiálu z nástupišť a přístupových cest vždy 1x ročně, nejdéle k 30.4. Tam, kde je to možné, zajistí externí Poskytovatel jeho zpětné uložení do boxů k tomu určených |
| **kolejiště v železniční stanici** | rozumí se úklid veškerých odpadků, včetně nedopalků od cigaret, nacházejících se v kolejišti v celém rozsahu železniční stanice, vymezeném prostorem nástupiště a ostrovními nástupišti |
| **čištění stanoviště odpadových nádob** | rozumí se udržení čistoty stanovišť odpadových nádob umístěných ve stanici tak, aby nedocházelo ke vzniku černé skládky a nastěhování a množení hlodavců v prostoru stanoviště. |

**C3 ČASOVÉ SKUPINY PROVÁDĚNÍ ÚKLIDOVÝCH PRACÍ**

#### C3.1 Výčet všech variant časových skupin

Časové skupiny využité v rámci požadovaných SLA. Řazeno od nejvyšší možné frekvence, bez ohledu na typ prostoru.

|  |  |
| --- | --- |
| **ČASOVÉ SKUPINY** | **FREKVENCE ÚKLIDU** |
| Skupina I | Zajištění čistoty po dobu 24 hodin denně **(stálý úklid)**, provádění pravidelného úklidu **3x denně** |
| Skupina II | Provádění úklidu **1x denně** (pondělí – neděle) |
| Skupina III | Provádění úklidu **5x týdně** |
| Skupina IV | Provádění úklidu **4x týdně** (možno i ve dnech So, Ne) |
| Skupina V | Provádění úklidu **3x týdně** |
| Skupina VI | Provádění úklidu **2x týdně** |
| Skupina VII | Provádění úklidu **1x týdně** |
| Skupina VIII | Provádění úklidu **2x měsíčně** |
| Skupina IX | Provádění úklidu **1x měsíčně** |
| Skupina X | Provádění úklidu **1x 2 měsíce** |
| Skupina XI | Provádění úklidu **1x 3 měsíce** |

#### C3.2 Možné varianty časových skupin a jejich využití dle typu prostor

#### VEŘEJNĚ PŘÍSTUPNÉ PROSTORY

|  |  |
| --- | --- |
| **ČASOVÉ SKUPINY** | **FREKVENCE ÚKLIDU** |
| Skupina I | Zajištění čistoty po dobu 24 hodin denně **(stálý úklid)**, provádění pravidelného úklidu **3x denně** |
| Skupina II | Provádění úklidu **1x denně** (pondělí – neděle) a s pohotovostí zajistit úklid v případě mimořádného znečištění veřejně přístupných prostor |
| Skupina IV | Provádění úklidu **4x týdně** (možno i ve dnech So, Ne) a s pohotovostí zajistit úklid v případě mimořádného znečištění veřejně přístupných prostor |
| Skupina V | Provádění úklidu **3x týdně** a s pohotovostí zajistit úklid v případě mimořádného znečištění veřejně přístupných prostor |
| Skupina VII | Provádění úklidu **1x týdně** a s pohotovostí zajistit úklid v případě mimořádného znečištění veřejně přístupných prostor |
| Skupina VIII | Provádění úklidu **2x měsíčně** a s pohotovostí zajistit úklid v případě mimořádného znečištění veřejně přístupných prostor |

#### KOLEJIŠTĚ

|  |  |
| --- | --- |
| **ČASOVÉ SKUPINY** | **FREKVENCE ÚKLIDU** |
| Skupina II | Provádění úklidu **1x denně** |
| Skupina VII | Provádění úklidu **1x týdně** |
| Skupina VIII | Provádění úklidu **2x měsíčně** |
| Skupina IX | Provádění úklidu **1x měsíčně** |
| Skupina XI | Provádění úklidu **1x 3 měsíce** |

#### VEŘEJNĚ NEPŘÍSTUPNÉ PROSTORY

|  |  |
| --- | --- |
| **ČASOVÉ SKUPINY** | **FREKVENCE ÚKLIDU** |
| Skupina II | Jedná se o prostory, kde probíhá „nepřetržitý provoz“ - provádění úklidu **1x denně** (pondělí – neděle), v provozních prostorách Správy železnic, s pohotovostí zajistit úklid v případě mimořádného znečištění |
| Skupina III | Provádění úklidu **5x týdně** v administrativních prostorách Správy železnic, s pohotovostí zajistit úklid v případě mimořádného znečištění |
| Skupina V | Provádění úklidu **3x týdně** v administrativních prostorách Správy železnic, s pohotovostí zajistit úklid v případě mimořádného znečištění |
| Skupina VI | Provádění úklidu **2x týdně** v administrativních prostorách Správy železnic, s pohotovostí zajistit úklid v případě mimořádného znečištění |
| Skupina VII | Provádění úklidu **1x týdně** v administrativních prostorách Správy železnic, s pohotovostí zajistit úklid v případě mimořádného znečištění |
| Skupina IX | Provádění úklidu **1x měsíčně** (reléové sály, apod.) |
| Skupina X | Provádění úklidu **1x 2 měsíce** (reléové sály, apod.) |

Konkrétní dny a časové rozmezí, kdy budou úklidy skutečně prováděny, bude uvedeno v jednotlivých plánech úklidů. Maximální možné rozmezí bude určeno vždy dohodou Objednatele a Poskytovatele.

C4 TYPIZACE NÁDRAŽNÍCH PROSTOR

Rozdělení nádražních prostor do následujících skupin

|  |  |
| --- | --- |
| **TYP PROSTOR** | **KATEGORIE** |
| 1 | Vnitřní prostory přístupné veřejnosti |
| 2 | Hygienická zařízení veřejná |
| 3 | Hygienická zařízení veřejná se stálým dohledem |
| 4 | Venkovní prostory přístupné veřejnosti |
| 5 | Venkovní prostory přístupné veřejnosti – základní suché čištění |
| 6 | Venkovní prostory v bezprostřední blízkosti nástupiště (nástupištní hrany) |
| 7 | Administrativní prostory, provozní prostory Správy železnic |
| 8 | Hygienická zařízení neveřejná |
| 99 | Položky nepodléhající typizaci prostor |

Místa plnění zařazená do jednotlivých skupin

|  |  |
| --- | --- |
| **TYP PROSTOR** | **KATEGORIE** |
| **1** | **Veřejnosti přístupné prostory (vnitřní)** |
|  | Chodba |
|  | Schodiště |
|  | Předsíň |
|  | Vestibul |
|  | Hala |
|  | Čekárna |
|  | Výtah |
|  | Odbavovací hala |
|  | Příjezdová hala |
|  | Eskalátor, travelátor |
|  | Zádveří |
|  | Podchody včetně přístupových schodišť |
|  | Ostatní prostory přístupné veřejnosti |
| **2;3** | **Hygienická zařízení veřejná Hygienická zařízení veřejná se stálým dohledem** |
|  | WC |
|  | Umývárny |
|  | Sprchy |
|  | Koupelny |
| **4;5** | **Venkovní prostory přístupné veřejnosti Venkovní prostory přístupné veřejnosti – základní suché čištění** |
|  | Zpevněné |
|  | Nezpevněné |
|  | Uzavřený přístřešek pro cestující |
|  | Přístřešek prosklený |
|  | Nástupiště - zpevněné |
|  | Nástupiště - nezpevněné |
|  | Nástupiště ostrovní |
|  | Podchody včetně přístupových schodišť |
|  | Výtahy na nástupiště |
|  | Přilehlé komunikace |
|  | Popelnicové stání |
| **6** | **Venkovní prostory v bezprostřední blízkosti nástupiště (nástupištní hrany)** |
|  | Kolejiště v ŽST, vymezené prostorem nástupiště a ostrovními nástupišti |
| **7** | **Administrativní prostory, provozní prostory Správy železnic** |
|  | Kancelář |
|  | Zasedací místnost |
|  | Šatna |
|  | Denní místnost |
|  | Chodba |
|  | Schodiště |
|  | Předsíň |
|  | Vestibul |
|  | Hala |
|  | Zádveří |
|  | Výtah |
|  | Informační centrum |
|  | Provozní místnost |
|  | Pokladna |
|  | Kuchyň |
|  | Ostatní prostory nepřístupné veřejnosti |
| **8** | **Hygienická zařízení neveřejná** |
|  | WC |
|  | Umývárna |
|  | Sprchy |
|  | Koupelny |
| **99** | **Položky nepodléhající typizaci prostor** |
|  | Kódové označení „99“ je použito v Příloze č. 2 Místa plnění, sloupec „Typ prostoru“ a týká se položek prioritně sloužících pro sestavení Plánu úklidu. Tyto položky nejsou typickým prostorem, např. výtahy, eskalátory, koše. |

1. **SPECIÁLNÍ POŽADAVKY NA DODÁVKU SLUŽBY**

* Externí Poskytovatel zajistí svým zaměstnancům, resp. osobám realizujícím úklid osobní ochranné pracovní prostředky, včetně vhodného pracovního oděvu s logem externího Poskytovatele.
* Externí Poskytovatel bude používat vhodné čisticí prostředky s ohledem typ povrchu, dále bude používat vhodný hygienický materiál tak, aby zohlednil environmentálně zodpovědný přístup při zadávání veřejných zakázek.
* Externí Poskytovatel zajistí na vybraných veřejných toaletách stálý personální dohled a to po celou otevírací dobu těchto zařízení. Personální dohled není totožný s pracovníkem Poskytovatele pověřeným pravidelným úklidem VPP.
* Externí Poskytovatel bude dodržovat „barevný program“.
* Externí Poskytovatel prokazatelně seznámí a proškolí své zaměstnance s nebezpečnými vlastnostmi chemických látek a chemických přípravků.
* Externí Poskytovatel je povinen zajistit důstojné a férové pracovní podmínky, bezpečnost a ochranu zdraví při práci zaměstnanců či osob realizujících službu
* Externí Poskytovatel je povinen třídit odpad v případě, že Objednatel má v místech plnění umístěny nádoby na tříděný odpad a to v souladu se zněním zákona č. 185/2001 Sb., o likvidaci odpadů, ve znění pozdějších předpisů, dále je povinen na těchto místech udržovat pořádek
* Externí Poskytovatel je povinen zajistit při likvidaci odpadu jeho třídění minimálně ve stejném rozsahu, jako probíhá třídění ze strany Objednatele.

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

Odpovědností externího Poskytovatele je zajistit přítomnost hygienického materiálu v prostorách železničních stanic, 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 externího Poskytovatele.

1. **Dodávka hygienických a dezinfekčních prostředků** se týká těchto prostor:
2. Veřejná hygienická zařízení
3. Neveřejná hygienická zařízení
4. Veřejně přístupné prostory (haly, čekárny, vestibuly)

Ve všech výše uvedených prostorách musí být naplněny dávkovače tekutého mýdla, dávkovače dezinfekce, zásobníky papírových ručníků, toaletního papíru a dámských hygienických sáčků. Požadavky jsou splněny, když je k dispozici více jak 50 % prostředků v jednotlivých dávkovačích a zásobnících.

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.

1. Všech prostor, které jsou vybaveny mobiliářem pro udržení čistoty (odpadkové koše, držáky toaletního papíru, mýdelníky apod.).

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

Objednatel usiluje o kvalitní a ekologicky šetrné plnění, a proto je externí Poskytovatel povinen, v souvislosti s touto Smlouvou, při užívání hygienických a čisticích prostředků na mytí nádobí, podlah, oken/skel, na utírání prachu a dezinfekci ploch a povrchů, dále při dodávce toaletního papíru a skládaných papírových ručníků, mýdla 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 externího Poskytovatele ověřit.

1. **BAREVNÝ PROGRAM**

Externí poskytovatel je povinen nastavit a používat ke splnění sjednané služby zzv. „barevnou metodu“, kterou Objednatel považuje za základ hygienického úklidu. Principem této metody je nepřenášet bakterie, tzn. nevytírat toaletu hadříkem na nádobí.

Na začátku je nutné nastavit 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 prostory.

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

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

**Generální oblasti**

**MODRÁ BARVA**

****

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

**Sanitární oblasti**



**ČERVENÁ BARVA**

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

**Umývárenské oblasti**

****

**ŽLUTÁ BARVA**

**Zelená barva** se používá pro: kuchyně, přípravny, jídelny, jídelní vozy, servírovací a prodejní prostory vč. veškerého zařízení a vybavení.

**Kuchyňské oblasti**

 ****

**ZELENÁ BARVA**