**Lisa 1**

**Teenuse üldised nõuded**

Heakorrateenuse eesmärk on tagada staabihoone ruumide puhtus ja territooriumi heakord.

Teenuse tulemusena on objekti põrandad, seinad, laed ja mööbel hügieeniliselt puhtad, mustuse ja olmeprahi vabad ning selleks on kasutatud ettenähtud puhastusaineid ja -tarvikuid ning õigeid töövõtteid, tagatud on kõikide kehtivate õigusaktide täitmine. Tagatud on välisterritooriumil määratud hooldusalade korrashoid ja puhtus.

Kui teenuse osutamisel on eesmärgi saavutamiseks vajalik teostada täiendavaid tegevusi, mis tulenevad heast tavast või õigusaktidest, kuuluvad need tegevused teenuse osutamisel teostamisele ilma lisatasuta.

1. **Siseruumide koristamise ja puhastamise üldised tingimused**
   1. Pakkuja peab puhastusteenust osutama kvaliteetselt, lähtudes puhastusteenuse osutamise parimast praktikast, tagades nõutud koristuse ja puhastuse tulemuse;
   2. Kõikide tööde puhul tuleb tagada Kaitseliidu töötajate, külaliste, möödakäijate ning tööde teostajate ohutus, järgida tööohutuse, tuleohutuse ja keskkonnakaitsenõudeid. Teenuse osutaja peab arvestama, et teenust tuleb osutada olukorras, kus objekt on pidevas kasutuses, mistõttu teenuse osutamisel tuleb järgida puhtust ja korda.
   3. Objektil töötav personal peab olema pädev. Töövõtja on kohustatud tagama, et objektil töötav(ad) puhastusteenindaja(d) on saanud erialase ja objekti tutvustava koolituse. Töötajate vahetumisel tuleb töövõtjal tagada uu(t)e töötaja(te) koolitamine 2 nädala jooksul;
   4. Teenust vahetult osutavad isikud peavad teenust osutades kandma ettevõtte embleemidega või eraldusmärkidega rõivastust; töötajate välimus peab olema puhas ja korrektne;
   5. Puhastusteenindajate töökultuur peab olema korrektne.
   6. Pakkuja peab tagama objektil töö kaasaegsete koristustarvikutega ( sh koristusmasinad) ja meetoditega. Objektil peab olema piisav kogus ja õiged töövahendid, et tagada nõutud kvaliteet.
   7. Koristustööde hindamisel juhindutakse kokkulepitud nõuetest teenuse osutamisele. Koristustööde kvaliteedi hindamisel juhindutakse standardist EVS 914:2020 Kvaliteedi kokku leppimine ja hindamine.
   8. Puhastus- ja hooldustööde teostamisel on koristuskõrgus põrandast- laeni, kõrgete lagedega ruumides 3 meetrit.
   9. Kõik teenuse osutamiseks vajalikud koristusained ja -tarvikud, abimaterjalid (prügikotid, prügikotid Longopac jms), hügieenitarbed (tualettpaber, vedelseep, käte kuivatamise paber jms) ning tööks vajalikud seadmed ja tehnika hangib töövõtja ning nende maksumus peab sisalduma pakkumuse maksumuses. Hügieenitarvete muretsemisel tuleb arvestada hoonetesse paigaldatud hoidikutega.
   10. Pakkuja peab tagama objektil töö kaasaegsete koristustarvikutega (ka puhastusmasinad) ja meetoditega (vahetatavad ja eelniisutatud tekstiilid, lapid jne) Objektil peab olema piisav kogus töövahendeid, et tagada nõutud tulemus
   11. Hoolduskoristuse käigus eeldatakse regulaarset tolmuimemist tekstiilpindadest (kontoritoolid, vaibad, mööbel jms) ning plekkide tekkimisel nende eemaldamist koheselt nende märkamisel. Töövahendid peavad olema puhtad ja tehniliselt korras ning vastama elektriohutuse nõuetele.
   12. Töövõtja peab arvestama objektil valitseva tasemega ja võimalike vajakajäämiste viimine kvaliteediprofiilis toodud tasemele peab sisalduma pakutavas hinnas. Tellija ei telli enne uue lepingu alustamist täiendavaid suurpuhastustöid.
   13. Eripuhastustööd (akende ja aknaraamide pesu) tellitakse ja lepitakse eraldi kokku poolte esindajate vahel vähemalt 1 kuu enne tööde teostamist.
   14. Lisatööd ( põrandate süvapesu ja kaitsetöötlus, lisakoristus ) tellitakse Tellija poolt vähemalt 4 nädalat enne teenuse algust, v.a lisakoristus. Lisatöö maksumus ei sisaldu lepingulises kuumaksumuses.
2. **Territooriumi välikoristus- kojameheteenus** ( tööde maksumus sisaldub lepingu maksumuses):
   1. Tööd teostatakse aastaringselt, eesmärgiga tagada määratud hooldusalade korrashoid ja puhtus.
   2. Töövõtja kohustub hankima territooriumi välikoristuseks vajalikud töövahendid, materjalid oma kulul.
3. **Kohustuslikud keskkonnahoidlikud kriteeriumid:**
   1. Töövõtjal peavad olema keskkonnahoidlike puhastusteenuste siseruumides osutamise pädevus ja kogemus, mis hõlmavad vähemalt järgmist:
      1. kogemus selliste puhastusainete  kasutamiseks, millele on kõva pinna puhastamisega seoses antud Euroopa Liidu ökomärgis või muu standardi EN ISO 14024 I tüüpi ökomärgis, mis on Euroopa Liidus ametlikult tunnustatud;
      2. personali pädevuse suurendamine organisatsioonisisese või -välise koolitamisega, mis hõlmab potentsiaalseid keskkonnamõjureid, nagu puhastusaine õige lahjendamine ja doseerimine, reovee kõrvaldamine ja jäätmete liigiti kogumine.
   2. Hankelepingu täitmise ajaks kehtestab Töövõtja tegevuskorra, mille alusel ta jälgib ja talletab pakkumuses esitatud näitajate (edaspidi seire) täitmist. Seire miinimumsagedus on üks täistööpäev vähemalt iga nelja kuu tagant. Seire käigus tuleb talletada järgmised näitajad:
      1. kasutatud puhastusvahendite kogus (koos märkega selle kohta, kas neil on Euroopa Liidu ökomärgis ja milline on nende lahjendusaste);
      2. milliseid puhastustarvikuid kasutati (nende liik ja korduskasutatavus);
      3. puhastamiseks kasutatud veekogus ja vee kõrvaldamise koht;
      4. puhastamise käigus tekkinud tahkete jäätmete kogus ja nende liigiti kogumine.
   3. Puhastusteenuse osutamisel tagab Töövõtja eelnimetatud jälgitavate ja talletatavate näitajatega seotud vähese keskkonnamõju. Pakkujal tuleb:
      1. kasutada puhastusaineid kasutusjuhendi kohaselt;
      2. igal pool, kus võimalik kasutada Euroopa Liidu ökomärgisega või samaväärsed I tüüpi ökomärgisega puhastusvahendeid;
      3. minimeerida ühekordselt kasutatavate puhastustarvikute kasutamist;
      4. tagada optimaalne veekasutus;
      5. vähendada puhastamise käigus tekkinud tahkete jäätmete kogust;
      6. tagada jäätmete liigiti kogumine.
   4. Kohustuslikud keskkonnahoidlikud kriteeriumid puhastustoodetele on järgmised:
      1. Kõik hankelepingu täitmiseks kasutatavad puhastusained peavad vastama kõvade pindade puhastamise ainete Euroopa Liidu ökomärgise kriteeriumitele 1 (mürgine toime veeorganismidele) ja 4 (keelatud ja piiratud kasutusega ained).
      2. Kätepesuseep peab vastama mahapestavate kosmeetikatoodete Euroopa Liidu ökomärgise nõuetele.
      3. Kõik pehmepaberist tooted peavad vastama EN ISO 14024 I tüüpi ökomärgise või muu samaväärse Euroopa standardiorganisatsiooni standardile.
      4. Töövõtja kohustub kemikaalide ja teiste ohtlike ainete kasutamisel, säilitamisel ja hoiustamisel rakendama vajalikke abinõusid neist tuleneva võimaliku kahju vältimiseks. Töövõtja vastutab kemikaali kasutamisel ja/või käitlemisel tekitatud kahju hüvitamise eest;
4. **Nõuded töödejuhatajale/ objektijuhile ja teenuse osutamise dokumenteerimisele**
   1. Töövõtja kohustub määrama omalt poolt ühe, hanke alusdokumentides kirjeldatud nõuetele vastava vastutava isiku (töödejuhataja/ objektijuht), kelle abil lahendatakse kõik objektil teenuse osutamisega seotud probleemid.
   2. Töödejuhataja/ objektijuht peab omama vähemalt Puhastusteenindaja-juhendaja, tase 4 või või Puhastuseksperdi kutsetunnistus Puhastustööde juht, tase 5 kutsetunnistust või Kinnisvarahaldur, tase 4 või Kinnisvara hooldusmeister, tase 5 (spetsialiseerumine: Hoonete ja krundi rajatiste konstruktsioonide tehnohoolduse ja heakorratööde tegemine) või Kinnisvara heakorrameister, tase 5 kutsetunnistust.
   3. Töödejuhataja vahetusel või asendusel lepinguperioodi jooksul peab uus isik vastama samale kvalifikatsioonile ning töövõtja peab tellijat informeerima isiku vahetusest kirjalikult vähemalt kolme tööpäeva jooksul, kui pole kokku lepitud teisiti.
   4. Kontrolldokumentatsioon- Töövõtja peab paigaldama objektile koristuspäeviku, kuhu peab puhastusteenindaja kandma koristuse alguse- ja lõpuaja ning puhastusteenindaja nime. Koristuspäeviku asukoht lepitakse kokku Tellija esindajaga. Kui mõni koristamist vajav ruum jääb puhastamata (nt ruumi kasutaja soovil või kui ruumis toimub koosolek või koolitus vmt) peab puhastusteenindaja kandma koristuspäevikusse puhastamata jäänud ruumi(de) numbri(d) ja põhjenduse(d).
   5. Töödejuhataja peab käima vähemalt 1x kuus kohapeal töötajate tööd kontrollimas, vajadusel juhendamas ja lisavahendeid toomas, tagama haiguste, puhkuste jm puudumiste ajal vajalikud asendused ning teavitama tellija esindajat vastavatest muudatustest.
5. **Teenuse kvaliteet ja kontroll**
   1. Siseruumide koristustööde hindamisel juhindutakse kokkulepitud nõuetest teenuse osutamisele- standardist EVS 914:2020 Kvaliteedi kokku leppimine ja hindamine. Territooriumi välikoristuse hindamine ja kvaliteedikontroll toimub visuaalsel vaatlusel ning vastavalt tulemusele ( kirjeldatud objekti tehnilises kirjelduses)
   2. Kvaliteedikontrolli teostab Töövõtja sagedusega 1 x kvartalis, probleemide ilmnemisel sagedamini. Kvaliteedikontrollist tuleb Tellijat teavitada ette vähemalt 5 tööpäeva.
   3. Teostatud kvaliteedikontrolli kohta vormistatakse hindamiselehed ja koondraport vastavalt standardile EVS 914:2020, koondraport esitatakse Tellijale 5 tööpäeva jooksul pärast objekti kontrolli.
   4. Tellijal on õigus teostada pidevat kontrolli teenuse kvaliteedi üle igal ajal ette teatamata.
   5. Tellijal on õigus tellida kvaliteedikontrolli tegemine vastavat kvalifikatsiooni omavalt kolmandalt osapoolelt või viia kvaliteedikontroll läbi vastavat kvalifikatsiooni omava Tellija esindaja ja Töövõtja poolse Eesti standardi EVS 914:2020 “Koristustööde kvaliteedi hindamine ja kokkuleppimine” 3. taseme teadmisi omava isiku koostöös. Sõltumatu isiku kaasamisel tasub kontrolliga kaasnevate kulude eest lepingu pool, kelle kahjuks otsus tehakse.
   6. Lepingu lõppedes peab töövõtja üle andma objekti vastavalt lepingus toodud tingimustele st ruumide puhtus peab vastama kvaliteediprofiilis kokkulepitud tasemele. Mittevastavuse korral on tellijal õigus viimase kuu teenuse arvet mitte tasuda. Mittevastavus (-ed) selguvad läbiviidud kvaliteedikontrolliga.