**Lisa 1**

**Teenuse üldised nõuded**

Heakorrateenuse eesmärgiks on tagada hoonete/ ruumide puhtus vastavalt kokkulepitud tulemusele. 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.

1. **Siseruumide koristamise ja puhastamise üldised tingimused**
   1. Pakkuja peab puhastusteenust osutama kvaliteetselt, lähtudes puhastusteenuse osutamise parimast praktikast, tagades nõutud koristuse ja puhastuse tulemusest;
   2. Pakkuja peab tagama objektil töö kaasaegsete koristustarvikutega ( sh koristusmasinad) ja meetoditega. Objektil peab olema piisav kogus ja õiged töövahendid, et tagada nõutud kvaliteet.
   3. Puhastusteenuse kvaliteeti hinnatakse vastavalt kokkulepitud tulemusele ( Lisa 2, Objekti tehniline kirjeldus);
   4. Puhastus- ja hooldustööde teostamisel on koristuskõrgus põrandast- laeni, kõrgete lagedega ruumides 3 meetrit;
   5. 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
   6. 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
   7. 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;
   8. Eripuhastustööd (akende ja aknaraamide pesu; põrandate süvapesu ja kaitsetöötlus; lisakoristus jm) tellitakse ja lepitakse eraldi kokku poolte esindajate vahel vähemalt 1 kuu enne tööde teostamist.
   9. Lisatööd tellitakse ja lepitakse eraldi kokku poolte esindajate vahel vähemalt 1 kuu enne tööde teostamist, v.a lisakoristus
2. **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;
3. **Nõuded töödejuhatajale/ objektijuhile ja teenuse osutamise dokumenteerimisele**
   1. Töövõtja kohustub määrama omalt poolt ühe, hanke alusdokumentides kirjeldatud nõuetele vastava vastutava isiku (objektijuht), kelle abil lahendatakse kõik objektil teenuse osutamisega seotud probleemid;
   2. 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;
   3. Teenust vahetult osutavad isikud peavad teenust osutades kandma ettevõtte embleemidega või eraldusmärkidega rõivastust; töötajate välimus peab olema puhas ja korrektne;
   4. Puhastusteenindajate töökultuur peab olema korrektne;
   5. Töödejuhatajal/ objektijuhil peab olema vähemalt Puhastusteenindaja-juhendaja tase 4 (Puhastusteenindaja II) kutsekvalifikatsioon või samaväärse, Euroopa Liidu EQF (EKR) kutseraamistikule põhinev kutsetunnistus koos kutsetunnistuse väljaandja asukohamaa kutsekirjeldusega. 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;
   6. 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);
   7. 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;
4. **Teenuse kvaliteet ja kontroll**
   1. Koristustööde hindamisel juhindutakse kokkulepitud nõuetest teenuse osutamisele;
   2. Tellijal on õigus teostada pidevat kontrolli teenuse kvaliteedi üle igal ajal ette teatamata;
   3. Teenuse kontroll Tellija ja Töövõtja esindajate poolt toimub üks kord kvartalis ning probleemide ilmnemisel sagedamini; kontrollist teavitatakse Töövõtjat ette vähemalt 7 kalendripäeva;
   4. Teostatud kontrolli kohta vormistatakse tagasiside ( raport, ülevaade vm), mis esitatakse Töövõtjale 5 tööpäeva jooksul kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis pärast kontrolli teostamist;
   5. Avastatud puudused tuleb töövõtjal likvideerida vastavasisulise kirjaliku teatise saamisel hiljemalt 24 h jooksul või järgneval teenuse osutamise päeval välja arvatud juhul, kui pole kokku lepitud teisiti;
   6. Kui teenuse kvaliteet ei vasta kokkulepitule, siis:
      1. teostatakse ühe kuu jooksul täiendav kontroll;
      2. kui täiendava kontrolli tulemusena koristuskvaliteet ei vasta kokkulepitud tulemusel eja Töövõtja ei ole puuduseid likvideerinud, on tellijal õigus määrata trahv kuni 20 % ühe kuu hoolduskoristuse kogumaksumusest;
      3. kui kolmandal teenuse kvaliteedi kontrollimise korral ei vasta koristuskvaliteet kokkulepitud tulemusele ning Töövõtja ei ole puuduseid likvideerinud ega kavatse neid likvideerida, on Tellijal õigus leping üles ütelda.