

SLA ÚKLIDOVÝCH SLUŽEB

OBSAH

| | |
|----------------------------------|----|
| OBSAH | 1 |
| ÚVOD | 2 |
| UPŘESNĚNÍ POJMŮ | 2 |
| VNITŘNÍ ÚKLID | 3 |
| Popis činnosti: | 3 |
| Rozsah činnosti: | 5 |
| Specifikace služby: | 11 |
| Kontrola činnosti: | 12 |
| Formy hlášení: | 13 |
| Související dokumentace: | 13 |
| Přílohy: | 13 |
| Měření KPI | 16 |
| VENKOVNÍ ÚDRŽBA | 17 |
| Popis činnosti: | 17 |
| Rozsah činnosti: | 17 |
| Vnější úklid | 17 |
| Údržba zeleně | 18 |
| Specifikace služby: | 19 |
| Kontrola činnosti: | 20 |
| Formy hlášení: | 20 |
| Související dokumentace: | 20 |
| Přílohy: | 20 |
| Měření KPI | 22 |
| ZIMNÍ ÚDRŽBA | 23 |
| Popis činnosti: | 23 |
| Rozsah činnosti: | 24 |
| Specifikace služby: | 24 |
| Kontrola činnosti: | 25 |
| Formy hlášení: | 25 |
| Související dokumentace: | 25 |
| Přílohy: | 25 |
| kontrolu provedl: | 26 |
| Měření KPI | 27 |
| PŘÍLOHY METODICKÉHO POKYNU | 28 |

ÚVOD

SLA (Service Level Agreement), dále jen SLA je závazným dokumentem pro zabezpečení jednotného postupu při zabezpečení úklidových služeb v rámci správy nemovitého majetku MO. SLA vychází z Pokynu ministryně financí v souladu s usnesením vlády č. 189 z roku 2015 a usnesením vlády č. 913 z roku 2015. Úklidy jsou rozděleny do tří skupin, vnitřní úklid, venkovní údržba a zimní úklid.

UPŘESNĚNÍ POJMŮ

uživatel – uživatelem jsou myšleni všichni zaměstnanci MO využívající prostory v objektu, který zástupce uživatele přebírá k užívání a k vlastní pracovní činnosti.

harmonogram prací – soupis, které prostory budou v jakém dni uklizeny, společně se jménem osoby, která úklid provádí a za úklid odpovídá.

ChLaS – chemické látky a směsi

poskytovatel – dodavatel extérních úklidových služeb, se kterými byla podepsána smlouva na základě veřejné zakázky.

pověřená osoba AHNM – pověřený pracovník AHNM pro danou službu. Protože se jedná o pozici kumulovanou, je tato osoba jmenována vedoucím provozního střediska, pod které spadá objekt, na němž je služba vykonávána.

pravidelný úklid – jde o pravidelné činnosti služby, kterou jsou prováděny denní úklidy dle určené kategorie. Kategorie určuje počet dní v týdnu, v kterých se na určeném místě pravidelný úklid provádí.

týdenní úklid – jsou činnosti služby prováděny jednou týdně resp. jedenkrát za sedm dní.

měsíční úklid – jsou činnosti služby prováděny jednou za kalendářní měsíc.

popis vnitřních úklidů – popis služby jako takové s rozdělením do kategorií uklízených prostor.

rozsah vnitřních úklidů – popis činností, resp. jednotlivých úkonů prováděných při vnitřních úklidech, podle jednotlivých kategorií uvedených v popisu činnosti vnitřních úklidů.

specifikace služby vnitřních úklidů – stanovení četností úklidů na jednotlivé kategorie dle popisu činností vnitřních úklidů a kategorií úkonů dle rozsahu činnosti úklidů.

popis činnosti venkovní údržby – popis služby jako takové.

rozsah činnosti venkovní údržby – popis činností resp. jednotlivých úkonů prováděných při vnější údržbě.

specifikace služby venkovní údržby – stanovení údržby na jednotlivé kategorie a stanovení četností jednotlivých kategorií vnější údržby.

popis činnosti zimní údržby – popis služby jako takové.

rozsah činnosti zimní údržby – rozdělení odklizených ploch do kategorií.

specifikace služby zimní údržby – stanovení kategorií dojezdových časů do kategorií.

KPI – (Key Performance Indicators) – způsob měření kvality prováděných služeb

Helpdesk – systém evidence požadavků a stížností na prováděné služby

SKO-TKO – zkratka pro směsný komunální odpad a tříděný komunální odpad

VNITŘNÍ ÚKLID

Popis činnosti:

Pravidelný úklid všech vnitřních prostor budov dle kategorií s ohledem na druh prostoru, základní hygienická opatření a normy.

Úklid vnitřních prostor řeší základní hygienická opatření v užívání stavebních objektů s předpokladem pravidelného úklidu těchto prostor v návaznosti na způsob a četnost užívání. Vnitřní úklid se řídí dle schváleného plánu úklidů spolu s přesným označením ploch a výčtem činností (viz. tabulka plánu úklidu). Stanovení plánu úklidů a rozdělení do jednotlivých kategorií je v kompetenci uživatele nebo jím pověřené osoby ve spolupráci s příslušným provozním střediskem (dále jen PS). Plán úklidu bude v případě potřeby aktualizován. Požadavky na změny předkládá uživatel nebo jím pověřená osoba prostřednictvím požadavkového listu, který je předán na provozní středisko AHNM. Změnu plánu úklidu provádí odpovědná osoba PS AHNM a změněný plán úklidu musí být signován pověřenou osobou pro věci smluvní a zástupcem poskytovatele služby. Změny plánu úklidu musí být předány poskytovateli služby vždy v termínu dle platné smlouvy.

Hradí se pouze provedené práce a neprovedení smluvních závazků se promítá i do KPI.

Pro nasmlouvání služeb (prací) v oblasti vnitřních úklidů v resortu MO lze definovat prostory podle požadovaného rozsahu úklidových činností:

- prostory typu A - kanceláře, zasedací místnosti, denní místnosti, odpočívárny, učebny, čítárny, knihovny, pozorovatelný, šatny, společenské místnosti, klubovny, ložnice apod.
- prostory typu B – chodby, haly, schodiště, čekárny, cely, kuřácké místnosti, pracovní místnosti apod.
- prostory typu C - ošetřovny, kuchyně, jídelny, laboratoře, operační sály, apod.
- prostory typu D - sociální zařízení (WC, koupelny, umývárny), sauny, bazény, sušárny apod.
- prostory typu E – výtahy.
- prostory typu F - posilovny, tělocvičny apod.
- prostory typu G – zejm. nepravidelně využívané místnosti ve speciálním režimu.
- prostory typu H – zejm. pravidelně využívané místnosti ve speciálním režimu (např. serverovny, garáže, strojovny, ústedny atd.).
- prostory typu I – ostatní prostory nezařazené do kategorií A – H.

Povinností poskytovatele služby je v každém objektu vyvěsit na veřejně přístupném místě harmonogram prováděných prací (nikoliv plán úklidů) na jednotlivá podlaží s uvedením odpovědných osob. V souladu se zněním zákona č. 185/2001 Sb., o likvidaci odpadů ve znění pozdějších předpisů, jsou úklidové firmy povinny zabezpečit třídění odpadu a udržování pořádku na těchto místech.

Poskytovatel je dále povinen:

- Poskytovatel zajistí svým zaměstnancům, resp. osobám realizujícím úklid osobní ochranné pracovní prostředky, včetně obuvi a vhodného pracovního oděvu¹
- Poskytovatel používá vhodné čisticí prostředky s ohledem na uklízený nebo čištěný materiál a hygienický materiál a zohlední environmentálně odpovědný přístup při zadávání veřejných zakázek a nákupech státní správy a samosprávy² vydané na základě usnesení vlády č. 531/2017, o Pravidlech uplatňování odpovědného přístupu při zadávání veřejných zakázek a nákupech státní správy a samosprávy.
 - Poskytovatel je povinen třídit odpad v případě, že organizace odpad třídí a disponuje nádobami na tříděný odpad. V souladu se zněním zákona č. 185/2001 Sb., o likvidaci odpadů, ve znění pozdějších předpisů, jsou úklidové firmy povinny zabezpečit třídění odpadu a udržování pořádku na těchto místech.
 - V případě, že Poskytovatel je zároveň smluvně zavázán k odvozu odpadu, zajistí jeho třídění minimálně ve stejném rozsahu, jako probíhá třídění u organizace.
- Dodržovat systém barevného kódování (viz. příloha č. 5)
- Při nakládání s ChLaS klasifikovanými jako vysoce toxické, toxické, žíravé nebo karcinogenní označené R-větou 45 nebo 49 (H350), mutagenní označené R-větou 46 (H340) a toxické pro reprodukci označené R-větou 60 nebo 61 (H360), musí zaměstnance prokazatelně seznámit s nebezpečnými vlastnostmi chemických látek a chemických přípravků. Vypracovat pro pracoviště **písemná pravidla o bezpečnosti, ochraně zdraví a ochraně životního prostředí** při práci s těmito ChLaS. A dále projednat znění těchto pravidel s orgánem ochrany veřejného zdraví příslušným podle místa činnosti. Na pracovišti, kde se nakládá s ChLaS, musí být umístěny **bezpečnostní listy**.
- Poskytovatel uhradí škodu, kterou prokazatelně zavinil zaměstnanec Poskytovatele služby na majetku organizace a osobám působícím v organizaci nebo jeho nájemcům
- Poskytovatel a jeho zaměstnanci dodržují všechny vnitřní předpisy organizace, s nimiž byl Poskytovatel a jeho zaměstnanci prokazatelně seznámeni, včetně předpisů o bezpečnosti práce a protipožární ochraně³
- Poskytovatel služby je povinen zajistit důstojné a férové pracovní podmínky, bezpečnost a ochranu zdraví při práci svých zaměstnanců. Postupuje dle požadavků uvedených v následujících právních předpisech a metodických dokumentech:
 - Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/24/EU (dále jen „směrnice č. 2014/24/EU“) v čl. 18 odst. 2 – Zásady zadávání veřejných zakázek

¹ § 104 zákona 262/2006 Sb. Zákoník práce a prováděcí předpis nařízení vlády 495/2001 Sb. kterým se stanoví rozsah a bližší podmínky poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, mycích, čisticích a dezinfekčních prostředků

² Metodika pro environmentálně odpovědný přístup při zadávání veřejných zakázek a nákupech státní správy a samosprávy, list č. 7

³ Nařízení vlády č. 362/2005 Sb. o bližších požadavcích na BOZP při práci na pracovištích s nebezpečím pádu z výšky nebo do hloubky

- Zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek § 48 odst. 5 písm. a) – Zadavatel může vyloučit účastníka zadávacího řízení pro nezpůsobilost, pokud prokáže, že plnění nabízené poskytovatelem by vedlo k nedodržování povinností vyplývajících z předpisů sociálních nebo pracovněprávních nebo kolektivních smluv vztahujících se k předmětu plnění veřejné zakázky
- Zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek § 113 odst. 4 písm. a) – Zadavatel v žádosti o zdůvodnění mimořádně nízké nabídkové ceny má povinnost požadovat, aby účastník zadávacího řízení potvrdil, mimo samotné odůvodnění své mimořádně nízké nabídkové ceny, také to, že při plnění veřejné zakázky zajistí dodržování povinností vyplývajících z právních předpisů vztahujících se k předmětu veřejné zakázky, jakož i pracovněprávních předpisů a kolektivních smluv vztahujících se na zaměstnance, kteří se budou podílet na plnění veřejné zakázky
- Poskytovatel služby postupuje dle požadavků uvedených v metodice Odpovědné veřejné zadávání (ISBN 978-80-7421-134-8) pro sociálně odpovědný přístup při zadávání veřejných zakázek.
- Organizace při stanovení smluvních podmínek minimálně postupuje v souladu dokumentem „Důstojné pracovní podmínky úklidové služby vydané Ministerstvem práce a sociálních věcí“⁴.
- Poskytovatel neumožní výkon nelegální práce⁵.

U vybraných areálů je poskytovatel povinen předkládat jmenný seznam pracovníků, kteří budou do objektů vstupovat, a to vždy 14 dnů před předpokládaným vstupem. Objednatel má právo, v případě zjištění bezpečnostního rizika, nepovolit konkrétním pracovníkům poskytovatele vstup do tohoto areálu.

Rozsah činnosti:

Prostory typu A - kanceláře, zasedací místnosti, denní místnosti, odpočívárny, učebny, čítárny, knihovny, pozorovatelný, šatny, společenské místnosti, klubovny, ložnice apod.

Práce zahrnuté do pravidelného úklidu:

- vyprázdnění nádob na odpad včetně doplnění a dodávky mikroténových sáčků do odpadkových nádob, přesun odpadu na určené místo. U četnosti typu A1 provést tuto činnost 3x týdně.
- vysátí ploch kobereců včetně odstraňování případných skvrn nebo mokré stírání celé plochy podlahy saponátem včetně odstraňování skvrn, dle podlahové krytiny
- běžné omytí umyvadla a baterie
- úklid vnitřních prostor volně přístupných stolů a volně přístupných ploch

Týdenní práce (1x za kalendářní týden):

- vyprázdnění skartátorů včetně doplnění a dodávky mikroténových sáčků a přesunu odpadu na určené místo (dle potřeby)
- vyprázdnění nádob na tříděný odpad (dle potřeby)
- lokální stírání prachu z vodorovných volně přístupných ploch nábytku do výše 1,7 m

⁴ <http://sovz.cz/predmety/uklidove-sluzby/>

⁵ ve smyslu § 5 písm. e) bod 1 až 3 zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti v platném znění

- běžné omytí baterií, umyvadel a dřezů včetně odkapávacích ploch dezinfekčním roztokem a jejich vyleštění
- odstranění prachu z vypínačů a ostatního zařízení na stěnách (zásuvky, klimatizační jednotky apod.) do výše 1,7 m
- odstranění prachu a omytí parapetů v interiéru místnosti, včetně meziokenních prostor
- odstranění ohmatů a skvrn ze skel, dveří, vnějších ploch nábytku, obkladů a omyvatelných stěn
- umytí dveřních klik
- omytí a vyleštění celých ploch zrcadel

Měsíční práce (1x za kalendářní měsíc):

- omytí dveří a zárubní
- vlhké setření pevných podlah čistou vodou bez čisticích prostředků
- omytí a vyleštění umyvadel vč. sifonů a přírodních armatur
- stírání prachu z vodorovných ploch nábytku nad 1,7 m
- ometení pavučin
- vlhké stírání vnějších ploch nábytku s využitím vhodného prostředku na daný materiál
- vlhké stírání a leštění obkladů a omyvatelných stěn
- * u provozů s nutností výhledu (např. věže řízení letového provozu) mytí oken včetně rámu
- otření podnoží otočných židlí
- odstranění žvýkaček

Prostory typu B – chodby, haly, schodiště, čekárny, cely, kuřácké místnosti apod.

Práce zahrnuté do pravidelného úklidu:

- vyprázdnění nádob na odpad a popelníků včetně doplnění a dodávky mikroténových sáčků do odpadových nádob, přesun odpadu na určené místo
- mokré stírání celé plochy podlahy saponátem včetně odstraňování skvrn nebo vysátí ploch kobereců včetně odstraňování případných skvrn (dle druhu podlahové krytiny)
- odstranění prachu z vypínačů a ostatního zařízení na stěnách (zásuvky, hasící přístroje, obrazy apod.) do výše 1,7 m
- běžné omytí umyvadel a baterií
- ošetření podest a schodišť budov v zimním období – zajištění schůdnosti a v letním období zametení event. vytírání těchto ploch (keramická, terasová dlažba)
- úklid případných stolů a lavic, vnitřních prostor volně přístupných úložných prostor
- kontrola funkčnosti zařízení na uklízených místech (osvětlení, vodovodní baterie, odpady) a hlášení zjištěných závad pověřenému pracovníkovi AHNM

Týdenní práce (1x za kalendářní týden):

- lokální stírání prachu z vodorovných ploch a nábytku do výše 1,7 m
- odstranění prachu z vypínačů a ostatního zařízení na stěnách
- odstranění prachu a omytí vnitřních parapetů
- odstranění ohmatů a skvrn ze skel, dveří, vnějších ploch nábytku, obkladů a omyvatelných stěn
- omytí a vyleštění celých ploch zrcadel
- vyprázdnění nádob na tříděný odpad (dle potřeby)
- dezinfekce rizikových ploch (např. kliky dveří, vypínače)
- celoplošné omytí a vyleštění umyvadel vč. sifonů a přírodních armatur
- vysátí veškerých čisticích zón

Měsíční práce (1x za kalendářní měsíc):

- omytí a vyleštění celkových ploch skel v prosklených dveřích
- omytí dveří a zárubní a volných ploch nábytku
- vlhké setření pevných podlah čistou vodou bez čisticích prostředků
- stírání prachu z vodorovných ploch nábytku nad 1,7 m
- ometení pavučin
- vlhké stírání obkladů a omyvatelných stěn
- zametání venkovních vstupních prostor do budovy a čištění rohoží
- čištění zábradlí vč. výplní
- odstranění žvýkaček

Prostory typu C - ošetřovny, kuchyňky, jídelny apod.

Práce zahrnuté do pravidelného úklidu (dle provozu minimálně 1x denně):

- vyprázdnění nádob na odpadky včetně doplnění a dodávky mikroténových sáčků do odpadkových nádob, přesun odpadu na určené místo
- odstranění ohmatů a skvrn ze skel, zrcadel, dveří, vnějších ploch nábytku, obkladů a omyvatelných stěn
- mokré stírání celé podlahové plochy dezinfekčním roztokem včetně odstraňování skvrn
- běžné omytí baterií, umyvadel a dřezů včetně odkapávacích ploch dezinfekčním roztokem
- odstranění prachu z vypínačů a ostatního zařízení na stěnách
- doplnění hygienického materiálu uvedeného ve smlouvě (papírové ručníky, mýdlo atd.)
- kontrola funkčnosti zařízení na uklízených místech (osvětlení, splachovače, baterie, odpady) a hlášení zjištěných závad pověřenému pracovníkovi AHNM

Týdenní práce (1x za kalendářní týden):

- vymývání odpadkových nádob desinfekčním roztokem
- odstranění prachu a omytí parapetů v interiéru místnosti stírání prachu z vodorovných ploch nábytku do výše 1,7 m
- odstranění prachu z vypínačů a ostatního zařízení na stěnách (zásuvky, hasící přístroje, obrazy apod.) do výše 1,7 m
- omytí a vyleštění celých ploch zrcadel
- vlhké stírání a leštění obkladů a omyvatelných stěn
- dezinfekce rizikových ploch (kliky dveří, madla skříní, vnějších úchytných ledničků, mikrovlnných trub, myček na nádobí apod.)
- omytí a vyleštění ploch skel v prosklených dveřích
- celoplošné vyčištění baterií, umyvadel, dřezů vč. sifonů a přívodních armatur, odkapávacích ploch
- vyprázdnění nádob na tříděný odpad (dle potřeby)
- vysátí veškerých čisticích zón

Měsíční práce (1x za kalendářní měsíc):

- ometení pavučin
- vlhké stírání vnějších ploch nábytku
- omytí dveří a zárubní stírání prachu z vodorovných ploch nábytku nad 1,7 m
- vlhké setření pevných podlah čistou vodou bez čisticích prostředků
- otření podnoží otočných židlí
- odstranění žvýkaček

Prostory typu D - sociální zařízení (WC, koupelny, umývárny), sauny, bazény, lázeňský provoz, sušárny apod.

Práce zahrnuté do pravidelného úklidu (dle provozu minimálně 1x denně):

- vyprázdnění nádob a vymytí nádob na odpadky včetně doplnění a dodávky mikroténových sáčků do odpadkových nádob, přesun odpadu na určené místo dle jeho klasifikace odpadového zákona
- doplnění a dodávka mikroténových sáčků do odpadkových nádob na hygienické potřeby na dámských WC, přesun odpadu na určené místo dle jeho klasifikace odpadového zákona
- dodávka speciálních nádob pro biologický odpad (v případě potřeby) a likvidace odpadu dle platného zákona
- běžné omytí umyvadel a baterií
- omytí toaletních mís, bidetů a pisoárů dezinfekčním roztokem zevnitř a zvenčí
- dezinfekce úchyťových míst (baterií, zásobníků mýdel, splachovadel, klik apod.)
- omytí sprchových koutů, van, apod.
- odstranění ohmatů a skvrn z obkladů a omyvatelných stěn
- dodání a doplňování hygienického standardu (mýdlo, toaletní papír, papírové ručníky)
- dodání a doplnění hygienických tablet a osvěžovačů - neoceňuje se samostatně, je součástí ceny za jednotku
- vlhké vyčištění celé podlahové plochy dezinfekčním roztokem včetně odstraňování skvrn
- odstranění prachu z vypínačů a ostatního zařízení na stěnách
- kontrola funkčnosti zařízení na uklízených místech (osvětlení, splachovače, baterie, odpady) a hlášení zjištěných závad pověřenému pracovníkovi AHNM

Týdenní práce (1x za kalendářní týden):

- celoplošné omytí a vyleštění umyvadel, včetně sifonů a přívodních armatur, WC mís, bidetů, pisoárů včetně splachovadel dezinfekčním prostředkem
- celoplošné omytí a vyčištění obkladů umýváren, sprch apod.
- omytí a vyleštění ploch sprchových koutů a van dezinfekčním prostředkem
- omytí a vyleštění zařizovacích předmětů (např. zásobníků mýdel, držáků nebo zásobníků toaletního papíru, toaletní štětky, zásobníků ručníků)
- na toaletách vlhké setření vodorovných a svislých ploch dezinfekčním prostředkem
- odstranění prachu z parapetů v interiéru místnosti
- stírání prachu z vodorovných ploch nábytku do výše 1,7 m
- odstranění prachu z vypínačů a ostatního zařízení na stěnách (zásuvky, hasící přístroje, obrazy apod.) do výše 1,7 m
- vymývání odpadkových nádob dezinfekčním prostředkem

Měsíční práce (1x za kalendářní měsíc):

- vlhké stírání a leštění obkladů a omyvatelných stěn
- omytí parapetů, dveří a zárubní
- vlhké setření pevných podlah čistou vodou bez čisticích prostředků
- odstranění prachu ze všech vodorovných a svislých ploch nad 1,7 m
- ometení pavučin
- omytí a vyleštění zrcadel a skel v prosklených stěnách, dveřích
- odstranění žvýkaček

Prostory typu E - výtahy

Práce zahrnuté do pravidelného úklidu:

- odstranění ohmatů a skvrn ze skel, zrcadel, nerezových ploch
- vlhké vytírání celé plochy podlahy saponátem
- odstranění nečistot ze spodních drážek dveří výtahu

Týdenní práce (1x za kalendářní týden):

- omytí a vyleštění zrcadel a skel v prosklených dveřích
- vlhké stírání obkladů, nerez. ploch a lišt či omyvatelných stěn
- nerezové plochy čistit prostředky na alkohol. bázi

Měsíční práce (1x za kalendářní měsíc):

- dezinfekce omyvatelných podlahových ploch či omyvatelných stěn
- odstranění žvýkaček

Prostory typu F - posilovny, tělocvičny apod.

Práce zahrnuté do pravidelného úklidu:

- vyprázdnění nádob na odpadky včetně doplnění a dodávky mikroténových sáčků do odpadkových nádob, přesun odpadu na určené místo
- vlhké vytírání celé plochy podlahy (strojem) saponátem včetně odstraňování skvrn apod.
- běžné omytí horní a vnitřní pohledové části umyvadla a baterie
- odstranění prachu z vypínačů a ostatního zařízení na stěnách
- stírání prachu na posilovacích strojích
- kontrola funkčnosti zařízení na uklízených místech (osvětlení, splachovače, baterie, odpady) a hlášení zjištěných závad pověřenému pracovníkovi AHNM

Týdenní práce (1x za kalendářní týden):

- v případě koberců - vysátí ploch koberců a odstraňování skvrn z koberců
- lokální stírání prachu z vodorovných ploch nábytku nad 1,7 m
- odstranění prachu z parapetů v interiéru místnosti

Měsíční práce (1x za kalendářní měsíc):

- omytí a vyleštění celých ploch zrcadel
- omytí a vyleštění celkových ploch skel v prosklených dveřích
- omytí dveří a zárubní
- vlhké setření pevných podlah čistou vodou bez čistících prostředků
- ometení pavučin
- vlhké stírání vnějších ploch nábytku
- vlhké stírání a leštění obkladů a omyvatelných stěn
- odstranění žvýkaček

Prostory typu G – nepravidelně využívané místnosti ve speciálním režimu

Měsíční práce (1x za kalendářní měsíc):

- vyprázdnění nádob na odpadky a popelníků včetně doplnění a dodávky mikroténových sáčků do odpadkových nádob, přesun odpadu na určené místo
- vlhké stírání celé plochy podlahy saponátem včetně odstraňování skvrn nebo vysátí ploch koberců včetně odstraňování případných skvrn (dle druhu podlahové krytiny)
- běžné omytí umyvadel a baterií

- ošetření podest a schodišť budov v zimním období – zajištění schůdnosti a v letním období zametení event. vytírání těchto ploch (keramická, terasová dlažba)
- kontrola funkčnosti zařízení na uklízených místech (osvětlení, splachovače, baterie, odpady) a hlášení zjištěných závad pověřenému pracovníkovi AHNM
- vyprázdnění nádob na tříděný odpad (dle potřeby)
- běžné omytí umyvadel a baterií
- úklid a odstranění nečistot z podlahové plochy
- odstranění prachu z vypínačů a ostatního zařízení na stěnách
- úklid sběrných míst tříděného a komunálního odpadu (místa shromažďování odpadů)
- ometení pavučin
- vlhké stírání vnějších ploch nábytku
- vlhké setření pevných podlah čistou vodou bez čisticích prostředků
- omytí dveří a zárubní stírání prachu z vodorovných ploch nábytku nad 1,7 m
- odstranění žvýkaček

Prostory typu H - zejm. pravidelně využívané místnosti ve speciálním režimu, serverovny, garáže, podzemní garáže, strojovny, ústředny, dílny, výměníky, půdy, podatelny

Týdenní pravidelné práce (1x za kalendářní týden):

- vyprázdnění nádob na odpadky a popelníků včetně doplnění a dodávky mikroténových sáčků do odpadkových nádob, utření nádob v případě potřeby, přesun odpadu na určené místo
- vyprázdnění nádob na tříděný odpad (dle potřeby)
- běžné omytí umyvadel a baterií
- úklid a odstranění nečistot z podlahové plochy
- kontrola funkčnosti zařízení na uklízených místech (osvětlení, splachovače, baterie, odpady) a hlášení závad pověřenému pracovníkovi AHNM
- odstranění prachu z vypínačů a ostatního zařízení na stěnách
- úklid sběrných míst tříděného a komunálního odpadu (místa shromažďování odpadů)
- úklid vnějších schodišť a podest u vchodů

Měsíční práce (1x za kalendářní měsíc):

- ometení pavučin a lokální stírání prachu z vodorovných ploch a nábytku do výše 1,7 m
- vlhké stírání obkladů a omyvatelných stěn
- zametání venkovních vstupních prostor do budovy vč. podest a schodišť
- vlhké setření pevných podlah čistou vodou bez čisticích prostředků
- čištění rohoží
- odstranění žvýkaček

Prostory typu I – ostatní plochy a místnosti apod.

Týdenní pravidelné práce (1x za kalendářní týden):

- vyprázdnění nádob na odpadky a popelníků včetně doplnění a dodávky mikroténových sáčků do odpadkových nádob, přesun odpadu na určené místo
- vyprázdnění nádob na tříděný odpad (dle potřeby)
- běžné omytí umyvadel a baterií
- úklid a odstranění nečistot z podlahové plochy
- kontrola funkčnosti zařízení na uklízených místech (osvětlení, splachovače, baterie, odpady) a hlášení závad pověřenému pracovníkovi AHNM
- odstranění prachu z vypínačů a ostatního zařízení na stěnách
- úklid sběrných míst tříděného a komunálního odpadu (místa shromažďování odpadů)

- úklid vnějších schodišť a podest u vchodů,

Měsíční práce (1x za kalendářní měsíc):

- ometení pavučin a lokální stírání prachu z vodorovných ploch a nábytku do výše 1,7 m
- vlhké stírání obkladů a omyvatelných stěn
- zametání venkovních vstupních prostor do budovy vč. podest a schodišť
- vlhké setření pevných podlah čistou vodou bez čisticích prostředků
- čištění rohoží
- odstranění žvýkaček

Generální roční úklid (není součástí běžného úklidu)

dle požadavku a místa, se předpokládá 1x ročně:

- mokré čištění koberců
- mytí oken včetně rámců a parapetů s případným rozšroubováním (poskytovatel není povinen provést mytí skleněných výplní tam, kde to neumožňuje technický stav) včetně čištění sítí proti hmyzu na oknech a dveřích. U kategorie A5 nebo v odůvodnitelných případech lze provádět vícekrát ročně. Pro výpočet celkové plochy mytí oken se počítá výměra okenních otvorů. Mytí skel u celkové výměry okenních otvorů předpokládá oboustranné mytí (u špaletových oken je výměra dvojnásobná a předpokládá se mytí čtyř stran) vč. rámců, zárubní a parapetů (vnitřní i vnější). Stejný výpočet platí i pro prosklené plochy dveří a stěn.
- umytí prosklených částí vstupních prostor
- čištění vertikálních a horizontálních žaluzií
- vyčištění krytů světel včetně demontáže a opětovné montáže
- čištění radiátorů (doporučeno 1x před topnou sezónou)

Specifikace služby:

Specifikace se zpracovávají po jednotlivých areálech, vždy pro všechny druhy požadovaných úklidových služeb.

Druhy četností pravidelného úklidu:

Prostory typu A – A1 - 1x týdně pravidelný úklid + týdenní práce + měsíční práce
A3 - 3x týdně pravidelný úklid + týdenní práce + měsíční práce (pouze tam, kde dochází k vyššímu pohybu osob, frekvenci jednání a styků s veřejností)
A5 - 5x týdně pravidelný úklid + týdenní práce + měsíční práce (pouze tam, kde dochází k vysokému pohybu osob, frekvenci jednání a styků s veřejností)

Prostory typu B – B1 - 1x týdně pravidelný úklid + týdenní práce + měsíční práce
B2 - 3x týdně pravidelný úklid + týdenní práce + měsíční práce (pouze tam, kde dochází k vyššímu pohybu osob, frekvenci jednání a styků s veřejností)
B3 - 5x týdně pravidelný úklid + týdenní práce + měsíční práce (pouze tam, kde dochází k vysokému pohybu osob, frekvenci jednání a styků s veřejností).
B4 - 7x týdně pravidelný úklid + týdenní práce + měsíční práce (pouze tam, kde dochází k vysokému pohybu osob, frekvenci jednání a styků s veřejností).

Prostory typu C - C1 - 5x týdně pravidelný úklid + týdenní práce + měsíční práce
C2 - 7x týdně pravidelný úklid + týdenní práce + měsíční práce (pouze u každodenního provozu)
C3 - 2x denně pravidelný úklid + týdenní práce + měsíční práce (pouze u každodenního provozu)

C4 – stálý zaměstnanec během pracovní doby zařízení na pravidelný úklid + týdenní práce + měsíční práce (pouze u každodenního provozu vyžadujícího úklid po každém zákroku)

C5 - 3x týdně pravidelný úklid + týdenní práce + měsíční práce (pouze u každodenního provozu)

C6 – speciální četnost dle specifik provozu (upřesnění četnosti dle požadavků provozu)

Prostory typu D – D1 - 5x týdně pravidelný úklid + týdenní práce + měsíční práce

D2 - 7x týdně pravidelný úklid + týdenní práce + měsíční práce (pouze u každodenního provozu)

D3 - 5x týdně a 2x denně pravidelný úklid + týdenní práce + měsíční práce (pouze u speciálního provozu)

D4 – speciální četnost dle specifik provozu (upřesnění četnosti dle požadavků provozu)

Prostory typu E – 3x týdně pravidelný úklid + týdenní práce + měsíční práce

Prostory typu F - F1 - 5x týdně pravidelný úklid + týdenní práce + měsíční práce

F2 - 7x týdně pravidelný úklid + týdenní práce + měsíční práce (pouze u každodenního provozu)

F3 - 1x týdně pravidelný úklid + týdenní práce + měsíční práce (pouze u přechodného provozu např. prázdniny atd.)

Prostory typu G – G - 1x měsíčně pravidelný úklid + týdenní práce + měsíční práce

Prostory typu H – H - 1x týdně pravidelný úklid + týdenní práce + měsíční práce

Prostory typu I - I - speciální četnost dle specifik provozu (stanovení specifik v upřesnění podmínek nebo v poznámce)

Kvalita hygienického materiálu:

- toaletní papír – 2 vrstvý dle požadovaného balení (podle velikosti instalovaných zásobníků) nerecyklovaný; min. gramáž 2x 18g/m²

- tekuté mýdlo – perleťový efekt (hustota) pro instalované dávkovače nebo přímo v dávkovacím obalu s možností doplňování

- papírové ručníky – min. gramáž 38g/m²

Doplňování hygienického materiálu jako Hygienický standard se stanovuje dle obsazenosti budov resp. počtem osob.

Kontrola činnosti:

Orgány útvarů a zařízení

- kontrolu kvality poskytovaných služeb provádí poskytovatel prostřednictvím KPI, kde si hlídá kvalitu prováděné práce dle SLA a plánu úklidu. Za objednatele provádí kontrolu osoby pověřené v rámci AHNM, popř. i uživatele prostřednictvím KPI. Výsledek kontroly se zaznamená ve formuláři KPI a v případě, že nebyla dodržena četnost nebo kvalita úklidu dle rozsahu a plánu úklidu se vše promítá do přehledu KPI. Rozhodující pro stanovení měření KPI jsou kontroly objednatele prostřednictvím formuláře KPI. Při zjištění nedostatků dochází k úhradě ceny dle tabulky měření KPI. Případnou reklamaci, požadavek nebo oznámení zašle pověřená osoba

AHNM poskytovateli služby prostřednictvím jeho helpdesku. U areálů s prostory nepravidelně využívanými nebo krátkodobě využívanými různými uživateli (např. VŠZ, školy, ubytovny apod.) přebírá kontrolní povinnost technickohospodářský pracovník budovy nebo areálu.

- hradí se pouze provedené práce a neprovedení smluvních závazků se promítá i do KPI
- namátková kontrolní činnost zaměřená na dodržování četnosti a rozsahu smluvně stanovených úkonů a kvality prováděných prací dle plánu úklidu a návaznosti na KPI provádí pracovník AHNM nebo ve spolupráci se zástupcem uživatele (podklad pro měření KPI)
- k výpočtu měření KPI slouží všechny protokoly KPI provedené v areálech fakturované oblasti v daném měsíci
- kontrolní činnosti zaměřit na vedení předepsané dokumentace, rozsahu smluvně stanovených úkonů a kvality prováděných prací.

Aby byla dána možnost všem zaměstnancům uživatele vyjádřit své případné názory na kvalitu uklízených prostor, bude k tomuto účelu vytvořena e-mailová adresa, na kterou uživatel odešle svoji případnou reklamaci či požadavek nebo oznámení v případě, že nebyla dodržena četnost nebo kvalita úklidu dle rozsahu a plánu úklidu.

Formy hlášení:

Helpdesk
KPI
elektronicky

Související dokumentace:

plán úklidů
harmonogram prováděných prací
protokol o převzetí vnitřního úklidu

Plán úklidů obsahuje:

- výměru podlahových ploch v budovách (v m²), které se budou uklízet,
- seznam místností s uvedením, která kategorie úklidů a čištění se bude provádět
- počet osob v objektu (pro stanovení hygienického standardu)
- aktualizace se provádí dle skutečnosti a potřeby
- denní doby provádění úklidů (zpracováno jednorázově),
- podepsaný plán úklidu oběma smluvními stranami slouží jako jeden z podkladů k fakturaci,

Plán vnitřních úklidů zpracuje zástupce AHNM na základě požadavku uživatele. Zástupce uživatele odpovědného za úklid určí velitel posádky ve svém rozkazu (nařízení). Případné změny v plánu úklidů předává zástupce uživatele (správce objektu) zástupci AHNM v co nejkratší možné době prostřednictvím požadavkového listu.

Přílohy:

- protokol o převzetí vnitřního úklidu
- plán úklidu
- systém barevného kódování

- KPI „VZOR“ (lze upravovat při přesné definici popisu parametru a souhlasu Poskytovatele)

Checklist kontroly prostřednictvím KPI

CE/budova:

Datum:

Čas:

Místnosti:

| Parametr | Název | Popis parametru | Bodové hodnocení | Počet kontrol nebo kontrolovaných ploch | Počet možných bodů | Počet získaných bodů |
|----------|-------------------|--|------------------|---|--------------------|----------------------|
| 1 | Sociální zařízení | Podlahy musí být viditelně bez souvislých stop po mopu, či jiném vytíracím nástroji, bez souvisejících usazenin prachu, tmavých skvrn a pruhů. Sokly jsou bez souvisejících usazenin prachových částic a skvrn. Odpadkové nádoby nesmí být přeplněné a musí vykazovat známky výměny vnitřních sáčků. Dotykové plochy, sociální keramika a obklady musí být čisté, beze skvrn a prachových částic, na dotyk nelepí a nenesou známky barevných změn. Dotykové plochy jsou prosté mikrobů a plísni. | 1 | | | |
| 2 | Výtahy | Vnitřní plochy výtahu, dveře a zrcadla musí být čisté, beze skvrn, ohmatů a prachových částic, na dotyk nelepí nebo jinak nevykazují znečištění jakoukoliv látkou. Drážky výtahových dveří jsou čisté bez známek jakýchkoliv částic nebo předmětů. | 1 | | | |
| 3 | Podlaha | Plocha tvrdých podlah musí být viditelně beze souvislých stop po mopu, či jiném vytíracím nástroji, bez souvislých usazenin prachu, tmavých skvrn a pruhů. Žlábků a sokly jsou bez souvisejících usazenin prachových částic a skvrn. Plocha textilních povrchů nesmí vykazovat nevyfluxované tmavé pruhy, zašlapanou špínu nebo písek a pruhy. Plochy ihned po úklidu musí být jednotné. Vše v návaznosti na převzaté opotřebení povrchů. V případě kontroly během užívání uklizených ploch jsou přípustné stopy na frekventovaných místech a drobné nečistoty na ploše. | 1 | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------|---------------------------|---|----|--|----|----|
| 4 | Dveře | Plocha dveří vč. rámu musí být beze šmouh, souvislých ploch prachových částic a nesmějí na dotek lepit nebo vykazovat jiné známky znečištění. | 1 | | | |
| 5 | Odpadkové nádoby | Odpadkové nádoby nesmí být přeplněné a musí vykazovat známky výměny vnitřních sáčků. | 1 | | | |
| 6 | Volné plochy do 1,7 m | Volné plochy bez předmětů musí být beze šmouh a souvislých ploch nebo pruhů prachových částic. | 1 | | | |
| 7 | Dotykové plochy | Dotykové plochy, jako např. kliky a vypínače musí být čisté, beze skvrn a prachových částic, na dotyk nelepí a nenesou známky barevných změn. Dotykové plochy jsou prosté mikrobů a plísní. | 1 | | | |
| 8 | Hygienický standard | V místnosti jsou doplněny zásobníky na mýdlo, toaletní papír a ručníky doplněny hygienickým standardem dle dodaných vzorků. Tam kde nejsou instalovány zásobníky je hygienický standard dodán v jiném balení. | 5 | | | |
| 9 | Systém barevného kódování | Dodržování systému barevného kódování úklidů. Porovnává se počet kontrol proti počtu pochybení. | 10 | | | |
| 10 | Vzhled zaměstnanců | Dodržování požadavku stejnokrojů a označení zaměstnanců poskytovatele vč. přiměřené výměny stejnokroje. | 20 | | | |
| Celkový počet bodů | | | | | XX | XX |
| Celkové kontrolní skóre | | | | | | % |

Pozn.: Bodové hodnocení je dáno touto metodikou. Počet kontrolovaných ploch, resp. výpočet celku vychází z aktuálních plánů úklidů, které se stávají součástí smlouvy. Počet možných bodů násoben počtem kontrol nebo kontrolovaných ploch se rovná 100%. Počet bodů z kontrolovaných ploch (počet získaných bodů) vyplňuje osoba provádějící kontrolu. Výsledkem je procentuální vyjádření rozdílu mezi maximálním počtem možných bodů a získaných bodů.

kontrolu provedl:

podpis

Měření KPI

| Měření | KPI v % | Špatný | Dobry | Uspokojivý | Vynikající |
|----------------------|------------|--|--|--|-------------|
| úroveň výkonu služby | XX% | <70% | 70-79% | 80-89% | 90-100% |
| platba | | Úhrada provedených služeb ve výši 80% z celkové částky | Úhrada provedených služeb ve výši 85% z celkové částky | Úhrada provedených služeb ve výši 90% z celkové částky | Plná úhrada |

VENKOVNÍ ÚDRŽBA

Popis činnosti:

Venkovní údržba se řídí dle schváleného plánu venkovní údržby (výkaz výměr) spolu s přesným označením ploch a výčtem činností. Tento plán bude dle potřeby, minimálně 1x ročně aktualizován a schvalován dle požadavku zástupce uživatele a signován pověřenou osobou pro věci smluvní a poskytovatelem služby. Venkovní údržba je celoroční služba navázaná na zimní úklid.

Do venkovní údržby jsou zahrnuty následující úkony:

- úklid všech venkovních prostor, komunikací, chodníků a zpevněných ploch (vnější úklid).
- údržba pozemků a zelených ploch všech vojenských objektů (areálů) včetně cvičišť s předpokladem plnění dle klimatických podmínek a specifik jednotlivých vojenských areálů nebo dle vydání „ROZHODNUTÍ O ZÁBORU OBECNÝCH PLOCH“ (údržba zeleně).
- odstraňování sněhu z komunikací, chodníků a zpevněných ploch, popř. jeho přemístění nebo odvoz (zimní údržba).

Základem služby je odstranění nečistot a ošetření komunikací včetně chodníků a parkovacích nebo odstavných ploch a zpevněných ploch spolu s likvidací odpadu, včetně odpadu vzniklého při úklidu poskytovatelem.

- pravidelná i jednorázová údržba nezpevněných a zelených ploch včetně porostů. Sečení travnatých ploch včetně vyhrabání, odvozu a likvidace posečené trávy a náletových dřevin. Vyhrabání listů z travnatých ploch včetně úklidu, odvozu a likvidace shrabaného listů a v těchto plochách se nacházejícího odpadu.
- jednorázové ošetření venkovních prostor, komunikací, chodníků a zpevněných ploch od vyrůstající zeleně vč. začištění ošetřovaných ploch od vegetace, dle plánu venkovní údržby.
- v průběhu roku (pokud klimatické a nastalé podmínky vyhovují čištění) čištění okapových systémů a geigerů. Odstranění rostlin a mechů vč. zametení dalších nečistot z plochých střech.
- hradí se pouze provedené práce a neprovedení smluvních závazků se promítá i do KPI
- plocha pro údržbu zeleně s elevací je stanovena zaměřením nebo vychází z katastrálních map. Poskytovatel musí s elevací počítat v navrhované jednotkové ceně.

U areálů, kde je uživatelem požadováno je poskytovatel povinen předkládat jmenný seznam pracovníků, kteří budou do objektů vstupovat, a to vždy 14 dnů před předpokládaným vstupem. Objednatel má právo, v případě zjištění bezpečnostního rizika, nepovolit konkrétním pracovníkům poskytovatele vstup do tohoto areálu.

Rozsah činnosti:

Pro nasmlouvání služeb v oblasti venkovní údržby v resortu MO jsou definovány tyto doplňkové služby:

Vnější úklid

komunikace a zpevněné plochy (vnitřní komunikace ve vojenských objektech), chodníky vč. obrubníků, krajnice, příkopy, parkovací a zpevněné plochy, vnější komunikace a chodníky vč. obrubníků, vstupy do objektů vč. schodiště v majetku nebo ve správě Ministerstva obrany ČR). Součástí služby je i odstranění nečistot a likvidace odpadů vytvořených úklidem,

Předmětem činností jsou i komunikace a plochy přiléhající k areálu VÚ, VZ, PS apod. (uvede se místo), v majetku nebo správě MO. Vnitřní komunikace a plochy ve vojenských objektech v četnosti dle požadavku uživatele.

Jedná se o strojní nebo ruční zametání komunikací, chodníků a zpevněných ploch (veřejné i vnitřní plochy), seřezání krajnic s odhozem, čištění nebo hloubení příkopů, odklizení uličních smetků listí, papírů apod., odklizení spadlých větví včetně odvozu a likvidace tohoto odpadu dle platného zákona včetně vysypávání odpadkových košů v areálech. Do rozsahu služby patří i jednorozhodní odstranění zeleně z uklízených ploch. Nejlépe v průběhu 4. čtvrtletí čištění okapových systémů, geigerů a plochých střech (četnost záleží na klimatických a přírodních podmínkách v okolí budovy).

Pokyn pro zahájení plnění služby vydá odpovědná osoba AHNM. Vnější úklid je definován jako celoroční služba v návaznosti na zimní úklid, do kterého patří i odstranění posypových materiálů po ukončení zimního úklidu a to nejpozději do posledního dne měsíce března daného roku (v případě nepříznivých klimatických podmínek nejpozději do konce dubna daného roku).

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 v období: duben – říjen.

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 AHNM ve spolupráci a se souhlasem odpovědné osoby uživatele nebo v případě požadavku uživatele vždy, kdy je tráva plošně vyšší než 20 cm. Údržba zeleně především spočívá v:

- Sečení travnatých ploch v rovině a do sklonu 1:5

Posekání travnatých ploch na výšku max. 5 cm včetně vyhrabání, úklidu, odvozu posečené trávy, v těchto plochách se nacházejícího odpadu a spadlých větví, odstranění náletových dřevin. Poskytovatel je povinen vzniklý odpad zlikvidovat dle platné legislativy.

- Sečení travnatých ploch ve svahu, sklon nad 1:5 (např. svahy úlů, muničních skladů, úkryty techniky, příkopy komunikací):

Posekání travnatých ploch na výšku max. 5 cm včetně vyhrabání, úklidu, odvozu posečené trávy do 48 hodin, v těchto plochách se nacházejícího odpadu a spadlých větví, odstranění náletových dřevin v těchto plochách. Poskytovatel je povinen vzniklý odpad zlikvidovat dle platné legislativy. Při výpočtu plochy se vychází z pozemkových a katastrálních map. Poskytovatel je povinen elevaci zahrnout do jednotkové ceny.

- Hrabání listí z travnatých ploch:

Vyhrabání listí a rostlinného spadu (např. větvičky, šišky, jehličí apod.) z travnatých ploch včetně odpadu nacházejícího se v těchto plochách, odvozu a likvidace shrabané hmoty dle platné legislativy a v termínu dle potřeb a zadání.

- Ošetření travnatých ploch:

Ošetření travnatých ploch proti jedno 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.

- Letištní travnaté plochy:

Sečení letištních travnatých ploch na výšku max. 5 cm s okamžitým odvozem posečené travní hmoty, včetně, její likvidace, odplevelení ploch vlastními prostředky (herbicidy) poskytovatele – podle upřesnění orgánů letištního zabezpečení a dle druhu plevelů a jejich odolnosti zvolit nejvhodnější termín aplikace. Chemické ošetření a přihnojení provádět v případě potřeby vlastními prostředky poskytovatel podle upřesnění uživatele. Přísev provádět letištní travní směsí poskytovatele aplikovanou podle upřesnění uživatele (např. secím strojem). Detailní specifikaci určuje interní předpis „Směrnice letištního zabezpečení“, resp. její část, která stanovuje kvalitativní požadavky na údržbu letištních ploch včetně údržby letištní travnaté plochy.

Pokyn pro zahájení plnění služby vydá odpovědná osoba AHNM nebo osoba pověřená uživatelem (např. dozorcí areálu) v daném areálu dle způsobu hlášení k zahájení služby.

Specifikace služby:

V případě údržby komunikací a zpevněných ploch nelze stanovit četnosti, jelikož vždy záleží jen na klimatických podmínkách a čase a při stanovení četností jednotlivých úklidových činností je potřeba zohlednit také umístění areálu, intenzitu provozu techniky a pohybu osob, společenské důležitosti a reprezentativnosti prostor. Vychází se zpravidla ze zkušenosti z předchozích let.

Četnost prací se odvíjí od povětrnostních a klimatických podmínek.

Veškeré činnosti, mechanismy, nářadí a ostatní náklady na zajištění potřeb při mimořádných událostech musí být zahrnuty v jednotkové ceně.

Pokyn pro zahájení plnění služby vydá odpovědná osoba AHNM nebo pověřená osoba.

Pro nasmlouvání služeb v oblasti venkovní údržby v resortu MO jsou definovány tyto prostory:

- nezpevněné plochy a pozemky (travnaté plochy a ostatní plochy dle definice v katastru nemovitostí). Službu tvoří úklid nečistot, listí včetně biologických odpadů, sekání trávy a odstranění náletových dřevin, zatravňování a likvidace odpadů vytvořených úklidem a odpadu nacházejícího se na těchto plochách.

- problematika údržby letištních travnatých ploch je řešena interním předpisem „Směrnice letištního zabezpečení“, resp. její část, která stanovuje kvalitativní požadavky na údržbu letištních ploch včetně údržby letištní travnaté plochy. Tento materiál bude v případě potřeby plnění součástí podkladů k areálu.

Rozdělení ploch dle důležitosti

Vzhledem k potřebě hospodárného, účelného a efektivního vynakládání finančních prostředků resortu je třeba plánovat rozsah dle specifik areálu a předpokládaných činností. Rozsah prací venkovní údržby je rozdělen do několika kategorií v návaznosti na požadovanou četnost:

Kategorie A – okolí reprezentativních budov, administrativních budov Ministerstva obrany a Armády ČR, okolí velitelského sídla armády aj.

Kategorie B – denně využívané plochy areálů sloužící pro denní činnost uživatele

Kategorie C – příležitostně využívané plochy

Kategorie D - ostatní nevyužívané plochy

Kategorie E – letištní plochy, řešeny interním předpisem

Stanovení četnosti

V případě venkovní údržby jsou stanoveny maximální četnosti s přihlédnutím na potřebu zohlednit také intenzitu provozu a pohybu osob, společenské důležitosti a reprezentativnosti prostor. Vychází se zpravidla ze zkušenosti z předchozích let. Vnější úklid je ponechán podle stavu a potřeb uživatele. Údržba zeleně má stanovenou četnost dle kategorií.

Maximální četnost údržby zeleně je stanovena dle kategorií a priorit:

Kategorie A – 12x ročně

Kategorie B – 8x ročně

Kategorie C – 5x ročně

Kategorie D – 3x ročně

Kategorie E – letištní plochy, řešeny interním předpisem

Kontrola činnosti:

- kontrolu provádí pověřené osoby v rámci AHNM, popř. osoby pověřené velitelem útvaru (zařízení) prostřednictvím KPI
- hradí se pouze provedené práce a neprovedení smluvních závazků se promítá i do KPI
- kontrolní činnosti zaměřit na dodržování četnosti a rozsahu smluvně stanovených úkonů a kvality prováděných prací,
- převzetí provedených prací je zaznamenáno na „protokolu o převzetí vnější údržby“

Formy hlášení:

telefonické nebo elektronické

Související dokumentace:

- plán venkovní údržby (výkaz výměr a situační plánek)
- popis úpravy letištních ploch
- úklidová specifika areálu - vnější

Plán venkovní údržby musí obsahovat

- kategorie činností, četností a jejich provádění za každou danou oblast nebo areál,
- situační plány areálů s grafickým vyznačením uklízených ploch (podle kategorií) a jejich výměrou,
- přehled odpovědných osob pověřených k přebírání skutečně provedených prací a odpovědných zástupců poskytovatele.

Plány venkovní údržby (výkaz výměr se situačními plánky) zpracuje zástupce AHNM na základě požadavků uživatele. Případná změna „Plánu venkovní údržby“ se provádí jednou ročně ke každému 30.9. předmětného kalendářního roku. V případě nenadálých změn, které nebyly zahrnuty do plánu úklidů jen po dohodě s poskytovatelem a platných zákonů. Nový „Plán venkovní údržby“ předloží pověřený pracovník AHNM poskytovateli k oboustrannému podpisu a tento slouží jako podklad pro měsíční fakturaci dle skutečně provedených prací.

Přílohy:

- protokol o převzetí vnější údržby

KPI „VZOR“ (lze upravovat při přesné definici popisu parametru a souhlasu Poskytovatele)

Checklist kontroly prostřednictvím KPI

CE/budova:

Datum:

Čas:

Místnosti:

| Parametr | Název | Popis parametru | Bodové hodnocení | Počet kontrolovaných ploch | Počet možných bodů | Počet získaných bodů |
|-------------------------|---|--|-------------------------|-----------------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| 1. | Vnější úklid | Provedení prací stanovené SLA dle kategorie a požadavku zadavatele. V případě nedodržení kvality nebo odůvodněné reklamace za strany zadavatele lze považovat službu na kontrolované ploše jako nesplněné vč. bodového ohodnocení. | | | | |
| 2. | Údržba zeleně | Provedení prací stanovené SLA dle kategorie a požadavku zadavatele. V případě nedodržení kvality nebo odůvodněné reklamace za strany zadavatele lze považovat službu na kontrolované ploše jako nesplněné vč. bodového ohodnocení. | | | | |
| 3. | Čištění okapových svodů a geigerů vč. plochých střech | Provedení prací stanovené SLA dle kategorie a požadavku zadavatele. V případě nedodržení kvality nebo odůvodněné reklamace za strany zadavatele lze považovat službu na kontrolované ploše jako nesplněné vč. bodového ohodnocení. | | | | |
| Celkový počet bodů | | | | | xx | yy |
| Celkové kontrolní skóre | | | | | | % |

Pozn.: Bodové hodnocení je dáno touto metodikou. Počet kontrolovaných ploch, resp. výpočet celku vychází z aktuálních plánů vnějších úklidů, které se stávají součástí smlouvy. Počet možných bodů násoben počtem kontrol nebo kontrolovaných ploch se rovná 100%. Počet bodů z kontrolovaných ploch (počet získaných bodů) vyplňuje osoba provádějící kontrolu. Výsledkem je procentuální vyjádření rozdílu mezi maximálním počtem možných bodů a získaných bodů.

kontrolu provedl:

podpis

Měření KPI

| Měření | KPI v % | Špatný | Dobry | Uspokojivý | Vynikající |
|----------------------|------------|--|--|--|-------------|
| úroveň výkonu služby | XX% | <70% | 70-80% | 81-90% | 91-100% |
| platba | | Úhrada provedených služeb ve výši 80% z celkové částky | Úhrada provedených služeb ve výši 85% z celkové částky | Úhrada provedených služeb ve výši 90% z celkové částky | Plná úhrada |

ZIMNÍ ÚDRŽBA

Popis činnosti:

Zimní údržbu komunikací řeší základní provozní opatření v užívání všech vojenských objektů (areálů) včetně cvičišť a vojenských výcvikových prostor, s předpokladem plnění dle klimatických podmínek a specifik jednotlivých vojenských areálů. Pro zimní údržbu venkovních prostor v resortu MO lze definovat tyto prostory:

- komunikace a zpevněné plochy (tj. vnitřní komunikace ve vojenských objektech, chodníky, parkovací plochy a zpevněné plochy, vnější komunikace, střechy hangárů, schodiště a vstupy do budov v majetku Ministerstva obrany ČR), odstranění sněhu, chemické ošetření proti námraze, ošetření posypovými materiály a případné odstranění většího množství nahromaděného sněhu vzniklé jeho úklidem. Bližší specifikace vychází z „plánu venkovní údržby“ na dané období. Tento plán bude v případě potřeby 1x ročně aktualizován a schvalován dle požadavků zástupce uživatele. Nový „Plán venkovní údržby“ předloží pověřený pracovník AHNM poskytovateli k oboustrannému podpisu a tento slouží jako podklad pro měsíční fakturaci dle skutečně provedených prací.
- hradí se pouze provedené práce a neprovedení smluvních závazků se promítá i do KPI

Rozsah zimní údržby venkovních prostor, vč. dojezdových časů, je stanoven v „plánu venkovní údržby“ na každý jednotlivý rok před začátkem zimní sezony, nejpozději do 30. září daného roku na následující zimní období. Rozsah zimní údržby musí obsahovat přehledovou mapu areálu s vyznačením jednotlivých úklidových ploch dle kategorie úklidu a dojezdových časů.

Zimní údržba je složena z následujících činností (budou poskytovatelem zajištěny průběžně):

- **Strojní odhrnování sněhu, posyp pojezdových místních komunikací a zpevněných ploch** sypačem s radlicí na podvozku nákladního automobilu způsobilého k provádění služby, o objemu ložné plochy min. 4 m³ s plynulou regulací dávkování inertního materiálu. Poskytovatel bude mít k dispozici pro zajištění této služby patřičný počet nákladních automobilů s výše uvedenými parametry pro zajištění služby.
- **Strojní odhrnování sněhu, posyp chodníků a zpevněných ploch** sypačem na podvozku malého nákladního automobilu způsobilého k provádění služby o objemu ložné plochy min. 1 m³ a plynulou regulací dávkování inertního materiálu. Poskytovatel bude mít k dispozici pro zajištění této služby patřičný počet nákladních automobilů s výše uvedenými parametry pro zajištění služby nebo obdobné techniky.
- **Ruční čištění** – ruční odhrnování sněhu, odmetání sněhu, odstraňování zmrazků, posyp místních komunikací a veškeré ruční práce potřebné k zajištění zimní údržby dle plánu venkovní údržby. Veškeré činnosti, mechanismy, nářadí potřebné k provedení ručního čištění a vysypaný posypový materiál budou zajištěny poskytovatelem.
- **Strojní odhrnování sněhu traktorem** – traktor s pluhem taženým za sebou, odhrnovaná šířka min. 2,5 m. Poskytovatel bude mít k dispozici pro zajištění této služby patřičný počet traktorů s pluhem nebo obdobné techniky.
- **Zimní údržba malou mechanizací** – odhrnování sněhu pluhem, odmetání sněhu válcovým kartáčem, příp. posyp místních komunikací ručně vedenou frézou.
- **Odklizení sněhu čelním nakladačem** – odhrnování sněhu z ploch a nakládání sněhu na nákladní automobil čelním nakladačem o navršeném objemu lopaty minimálně 0,4 m³, (např. smykem řízeným čelním nakladačem). Tato činnost se bude provádět průběžně s tím, že pokud půjde o nakládání sněhu za účelem jeho odvozu. Poskytovatel bude mít k dispozici pro zajištění této služby patřičný počet malých čelních nakladačů nebo obdobné techniky.

- **Posyp komunikací** – posyp komunikací odpovídajícím inertním posypovým materiálem (např. písek nebo kamenná drť) bez pluhování. Použitá frakce inertního materiálu nesmí být více než 8mm.
- **Odvoz sněhu** – odvoz sněhu nákladním automobilem o objemu ložné plochy min. 5m³.

Poskytovatel bude mít k dispozici pro zajištění této služby patřičný počet techniky (dle smlouvy). Poskytovatel je povinen zřídit vstup na vlastní HelpDesk pro pověřeného pracovníka AHNM s automatickým elektronickým potvrzováním přijetí požadavku nebo reklamace.

U areálů, kde je uživatelem požadováno je poskytovatel povinen předkládat jmenný seznam pracovníků, kteří budou do objektů vstupovat, a to vždy 14 dnů před předpokládaným vstupem. Objednatel má právo, v případě zjištění bezpečnostního rizika, nepovolit konkrétním pracovníkům poskytovatele vstup do tohoto areálu.

Rozsah činnosti:

Vzhledem k potřebě hospodárného, účelného a efektivního vynakládání finančních prostředků resortu a operativnosti v zabezpečení služby je třeba plánovat rozsah dle specifik areálu a předpokládaných činností. Rozsah prací zimní údržby je rozděleny do několika kategorií dle druhu činnosti:

- **Kategorie A** – odklizení sněhu pluhováním nebo metením, začišťení komunikace od sněhu, ošetřením proti námraze a zajištěním posypovým materiálem
- **Kategorie B** - odklizení sněhu pluhováním nebo metením, ošetřením proti námraze a zajištěním posypovým materiálem
- **Kategorie C** - odklizení sněhu pluhováním nebo metením a ošetřením proti námraze
- **Kategorie D** - odklizení sněhu pluhováním nebo metením a ošetřením posypovým materiálem
- **Kategorie E** - odklizení sněhu pluhováním nebo metením
- **Kategorie F** – posyp bez pluhování nebo metení, inertním nebo chemickým materiálem dle požadavku (specifikovat v zadávací dokumentaci)
- **Kategorie G** – odstranění nahromaděného sněhu vzniklého úklidem a jeho odvoz
- **Kategorie H** – odstranění nahromaděného sněhu vzniklého úklidem nakladačem
- **Kategorie I** – odklizení sněhu pluhováním nebo metením dle kategorií C, D, E, F bez znalosti kategorie, která se bude k úklidu využívat. Druh kategorie se určuje až při pokynu pro zahájení služby.
- **Kategorie J** – odstranění sněhu u specifických provozů (např. střechy hangárů apod.) – upřesnění dle zadávací dokumentace

Veškeré činnosti, mechanismy nářadí a ostatní náklady na zajištění potřeb objednatele při musí být zahrnuty v ceně.

Pokyn pro zahájení plnění služby vydá odpovědná osoba AHNM nebo osoba pověřená uživatelem (např. dozorčí areálu) v daném areálu dle způsobu hlášení k zahájení služby.

Specifikace služby:

V případě zimní údržby komunikací a ploch nelze stanovit maximální četnosti, jelikož vždy záleží jen na klimatických podmínkách, čase a intenzitě sněhových srážek a při stanovení četností jednotlivých zimních úklidových činností je potřeba zohlednit také intenzitu provozu a pohybu osob, společenské důležitosti a reprezentativnosti prostor. 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.

Kontrola činnosti:

- fyzickou kontrolu provádí pověřené osoby AHNM, uživatel nebo technicky hospodářský pracovník, a to dle umístění areálu, prováděné době a času. Kontrolu zaznamená do protokolu KPI,
- o provedení služby je vystaven protokol zimní údržby,
- kontrolní činnosti zaměřit na dodržování dojezdových časů a rozsahu smluvně stanovených úkonů a kvality prováděných prací,
- hradí se pouze provedené práce a neprovedení smluvních závazků se promítá i do KPI
- zpracování fotodokumentace v případě rozporů provedení služby,

Formy hlášení:

telefonicky nebo elektronicky
Helpdesk

Související dokumentace:

- plán venkovní údržby (výkaz výměr a situační plánek)

Plán venkovní údržby, část zimní údržba musí obsahovat:

- kategorie činností, četností a dojezdových časů a jejich provádění za každou danou oblast nebo areál,
- situační plány areálů s grafickým vyznačením uklízených ploch (podle kategorií) a jejich výměrou.
- přehled odpovědných osob pověřených k přebírání skutečně provedených prací a odpovědných zástupců poskytovatele.

Plán venkovní údržby zpracuje zástupce AHNM na základě požadavků uživatele. Případná změna „Plánu venkovní údržby“ se provádí jednou ročně ke každému 30. 9. předmětného kalendářního roku. Nový „Plán venkovní údržby“ předloží pověřený pracovník AHNM poskytovateli k oboustrannému podpisu a tento slouží jako podklad pro měsíční fakturaci dle skutečně provedených prací.

Přílohy:

protokol o převzetí zimní údržby

KPI „VZOR“ (lze upravovat při přesné definici popisu parametru a souhlasu Poskytovatele)

Checklist kontroly prostřednictvím KPI

CE/budova:

Datum:

Čas:

Místnosti:

| Parametr | Název | Popis parametru | Bodové hodnocení | Počet kontrolovaných ploch | Počet možných bodů | Počet získaných bodů |
|-------------------------|-------------|---|------------------|----------------------------|--------------------|----------------------|
| 1. | Zimní úklid | Provedení prací stanovené SLA dle kategorie a požadavku zadavatele. V případě nedodržení kvality nebo dojezdového času nebo odůvodněné reklamace za strany zadavatele lze považovat službu na kontrolované ploše jako nesplněnou vč. bodového ohodnocení. | | | | |
| Celkový počet bodů | | | | | xx | yy |
| Celkové kontrolní skóre | | | | | | % |

Pozn.: Bodové hodnocení je dáno touto metodikou. Počet kontrolovaných ploch, resp. výpočet celku vychází z aktuálních plánů venkovní údržby, které se stávají součástí smlouvy. Počet možných bodů násoben počtem kontrol nebo kontrolovaných ploch se rovná 100%. Počet bodů z kontrolovaných ploch (počet získaných bodů) vyplňuje osoba provádějící kontrolu. Výsledkem je procentuální vyjádření rozdílu mezi maximálním počtem možných bodů a získaných bodů.

kontrolu provedl:

podpis

Měření KPI

| Měření | KPI v % | Špatný | Dobrý | Uspokojivý | Vynikající |
|----------------------|------------|--|--|--|-------------|
| úroveň výkonu služby | XX% | <70% | 70-80% | 81-90% | 91-100% |
| platba | | Úhrada provedených služeb ve výši 80% z celkové částky | Úhrada provedených služeb ve výši 85% z celkové částky | Úhrada provedených služeb ve výši 90% z celkové částky | Plná úhrada |

PŘÍLOHY METODICKÉHO POKYNU

- Příloha č. 1** - protokol o převzetí vnitřního úklidu
- Příloha č. 2** – plán úklidu
- Příloha č. 3** – protokol o převzetí vnější údržby
- Příloha č. 4** – protokol o převzetí zimní údržby
- Příloha č. 5** – systém barevného kódování

Protokol o převzetí vnitřního úklidu

Měsíc/rok: XXX/20XX

Objekt nebo areál: název, adresa, CE xx-xx-xx

Tento dokument slouží jako protokol, o převzetí vnitřních úklidových prací na objektu MO XXX od společnosti XXXX za uvedený měsíc a rok vyplývajících z platného plánu úklidu. Protokoly KPI (kontroly v daném měsíci) jsou uloženy u příslušného PS.

Přebírající za AHNH XXX.

Provedené osobní kontroly KPI:

| datum | osoby | záznam kontroly |
|--------------|--------------|------------------------|
| | | |
| | | |

Záznam:

Úklidové práce dle platného plánu úklidu pro výše uvedený měsíc byly řádně provedeny.

X

Na WC 2.patro ženy není papír (15:50 hod.) – doplněno druhý den ráno – vyřešeno

.....
.....

Datum:

přebírající
podpis

Příloha č. 2 – plán úklidu

| Plán úklidu | | | | | objekt + CE |
|-------------------------|--------------|-------------|-------------------|------------------|-------------|
| 2.PP | | | | | |
| místnost č. | prostor | výměra v m2 | podlahová krytina | kategorie úklidu | poznámka |
| 1 | sklad | | | A1 | |
| 2 | | | | A1 | |
| 3 | | | | A1 | |
| 4 | | | | A1 | |
| 5 | | | | A1 | |
| 6 | | | | A1 | |
| 7 | | | | A1 | |
| | chodba | 16,00 | dlažba | | |
| | WC | | | | |
| 1.PP | | | | | |
| místnost č. | prostor | výměra v m2 | podlahová krytina | kategorie úklidu | |
| 11 | kancelář | | | A1 | |
| 12 | | | | A3 | |
| 13 | | | | A1 | |
| 14 | | | | A1 | |
| 15 | | | | A1 | |
| | chodba | | teraso | B3 | |
| 1.NP - přízemí | | | | | |
| místnost č. | prostor | výměra v m2 | podlahová krytina | kategorie úklidu | |
| | | | | | |
| Generální úklid: | | | | | |
| | | | | | |
| Počet osob: | 50 | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| V XXX | dne: | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | poskytovatel | | | MO | |
| | podpis | | | podpis | |

Protokol o převzetí vnější údržby

Měsíc/rok: XXX/20XX

Objekt nebo areál: název, adresa, CE xx-xx-xx

Tento dokument slouží jako protokol, o převzetí vnější údržby na objektu MO XXX od společnosti XXXX za uvedený měsíc a rok. Protokoly KPI (kontroly v daném měsíci) jsou uloženy u příslušného PS.

Přebírající za AHNH XXX.

Provedené osobní kontroly:

Rozsah prací - vnější úklid

| popis služby | výměra v m ² | záznam kontroly |
|--------------|-------------------------|-----------------|
| | | |
| | | |

Rozsah prací - údržba zeleně

| popis služby | výměra v m ² | záznam kontroly |
|--------------|-------------------------|-----------------|
| | | |
| | | |

Neshody:

neposekané okraje kolem komunikace – odstraněno druhý den ráno - vyřešeno

Datum:

poskytovatel
podpis

přebírající
podpis

Protokol o převzetí zimní údržby

Měsíc/rok: XXX/20XX

Objekt nebo areál: název, adresa, CE xx-xx-xx

Tento dokument slouží jako protokol, o převzetí vnější údržby na objektu MO XXX od společnosti XXXX za uvedený měsíc a rok. Protokoly KPI (kontroly v daném měsíci) jsou uloženy u příslušného PS.

Přebírající za AHNH XXX.

Provedené osobní kontroly:

Rozsah prací vnější úklid

| komunikace | kategorie | čas objednání | čas kontroly | výměra v m ² | záznam kontroly |
|------------|-----------|------------------|-----------------|----------------------------|-----------------|
| | | | | | |
| | | | | | |

Místo uložení fotodokumentace:

H:\PS_Praha\PS 0110-Jince\zimní údržba\2014\20. prosince

Neshody:

nedočistění komunikace od sněhu dle stanovených kategorií – odstraněno do 2 hodin po nahlášení nedostatku - vyřešeno

Datum:

přebírající
podpis

Základní symboly a příslušné barevné kódování jednotlivých oblastí:

MODRÁ BARVA

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



Generální oblasti

ČERVENÁ BARVA

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



Sanitární oblasti

ŽLUTÁ BARVA

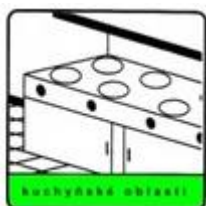
Žlutá barva se používá pro: umývárny, koupelny, sprchy, umyvadla, bazény, sauny vč. veškerého zařízení a vybavení



Umývárenské oblasti

ZELENÁ BARVA

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



Kuchyňské oblasti