

ÜLDINE TEHNILINE KIRJELDUS

standardi EVS 807:2024 mõistes – heakorrasteenused

Sisukord

1.	Üldpõhimõtted (sh teenusepaketi eesmärgid).....	2
1.1	Teenusepaketi eesmärgid - Baaspakett.....	2
1.2	Mittevastavuste likvideerimise tähtjad.....	2
1.3	Teenuse osutamise dokumenteerimise nõuded	3
2.	Töövõtja kohustused Teenuse osutamisel.....	5
2.1	Üldised nõuded	5
2.2	Nõuded projektijuhile	6
2.3	Nõuded töödejuhatajale ja päevasele puhastusteenindajale.....	6
3.	Ohutus- ja keskkonnavalased nõuded (sh materjalidele, seadmetele, tarvikutele ja ainetele)	8
3.1	Üldised nõuded	8
4.	Lisad	9

1. Üldpõhimõtted (sh teenusepaketi eesmärgid)

Heakorrateenuse eesmärk on tagada Lepingus toodud Kinnisvaraobjekti puhtus, operatiivne mittevastavuste kõrvaldamine ning kliendi rahulolu vastavalt ettenähtud nõuetele kogu Teenuse perioodil. Heakorrateenuse tulemusena on tagatud kõikide kehtivate õigusaktide täitmine, sh on Kinnisvaraobjekt esteetiliselt vaadeldav, olmeprahi ja kahjurite vaba. Kinnisvaraobjekti põrandad, seinad, laed ja mööbel on hügieeniliselt puhtad, mustuse ja olmeprahi vabad ning selleks on kasutatud sobilikke ning ettenähtud puhastusvahendeid ja -tarvikuid ning töövõtteid. Täpsemalt on heakorrateenuse tulemused koodide kaupa toodud Üldises Tehnilises kirjelduses ja selle lisades.

Kinnisvaraobjekti põhised Tehnilised kirjeldused täpsustavad, täiendavad või muudavad Üldises Tehnilises kirjelduses sätestatud tingimusi. Pakkuja peab arvestama põhimõttega, et pakkuda tuleb terviklikku heakorrateenust. Juhul kui tegelik olukord Kinnisvaraobjektil erineb dokumentides toodust, tuleb teenuse osutamisel võtta aluseks Kinnisvaraobjekti olukord.

1.1 Teenusepaketi eesmärgid - Baaspakett

Kinnisvara seisukorra säilitamine, arvestades loomulikku kulumist.

Kasutatakse kõigi Kinnisvaraobjektide puhul. Paketiga tagatakse kõigi kinnisvarakeskkonda puudutavate õigusaktide täitmine ning Teenuse tase, mis on Tellija hinnangul vajalik Kinnisvaraobjekti seisukorra säilitamiseks.

1.2 Mittevastavuste likvideerimise tähtajad

Kui selgub, et Kinnisvaraobjektil on mittevastavusi ettenähtud seisukorrale, on Töövõtja kohustatud mittevastavused likvideerima ja sisestama haldustarkvarasse alltoodud tähtaegade jooksul.

Tabel 1 Mittevastavuste lahendamise ning Tellija haldustarkvarasse sisestamise kord (tavatööajaks loetakse ajavahemikku E-R kella 8:00 – 17:00)

Mittevastavuse lahendamine (h)	Mittevastavuse kirjeldus	Mitte- vastavusest teavitamise aeg	Tavatööajal avatud Kinnisvaraobjektid	24/7 avatud Kinnisvaraobjektid
2	Lume- ja libeduse tõrje	E-P	Teostatakse vastavalt Tabel 1 tingimustele, ka peale tavatööaega ja nädalavahetustel ning rahvus- ja riigipühadel.	Teostatakse vastavalt Tabel 1 tingimustele, ka peale tavatööaega ja nädalavahetustel ning rahvus- ja riigipühadel.
	Välistingimustest tingitud ohuala piiramine (jääpurikad)			
	Koristusprobleemid päevase puhastusteenindaja olemasolul			
	Lippude heiskamine			
4	Avariide (nt veevarustuse, kanalisatsioonisüsteemide avariid, tugeva vihmajärg korral vee tungimine hoonesse vms) tagajärgede likvideerimine		Kinnisvarahaldur tagab operatiivse juurdepääsu objektile.	
Järgmise tööpäeva hommikuks (tähtaeg kell 08.00, haldustarkvaras sulgemine hiljemalt 09.00)	Sise- ja väliskoristuse tavaprobleemid (nt tolmu pühkimine, tualett- ja kätepaperi lisamine).		Teostatakse vastavalt Tabel 1 tingimustele tavatööaja piires. Juhul kui tähtaeg saabub tööpäeval peale tavatööaega, tuleb mittevastavus kõrvaldada vastava tööpäeva lõpuks.	
12	Jääpurikate likvideerimine		Nädalavahetused ning rahvus- ja riigipühad arvestatakse täitmise tähtajast välja, v.a jääpurikate likvideerimine ja kahjuritõrje	
24	Lume äravedu			
	Muru niitmine			
48	Kahjuritõrje			
72	Graffiti eemaldamine			
120	Lisatellimused puhastus- ja hügieenitarvikutele (nt komandosse hügieeni- ja puhastustarvikud)			

1.3 Teenuse osutamise dokumenteerimise nõuded

- 1.3.1 Töövõtja täidab ning edastab Tellijale Töövõtjate kontaktisikute andmed (Lisa 2.1) 1 (üks) kuu enne Teenuse algust. Andmete muutumisel Teenuse perioodi jooksul edastab Töövõtja Tellijale jooksvalt korrigeeritud andmed (vähemalt 7 tööpäeva enne muutuste vajadust).
- 1.3.2 Töövõtja kohustub esitama Tellija nõudmisel Jäätmekäitluse digitaliseeritud aruande (jäätmeliikide kaupa (kg/t), lume väljaveo koguse aruande (Lisa 2.2. Aruanne esitatakse kohe peale tööde teostamist, veole kulutatud tunnipõhise arvestuse alusel), kõrg- ja madalhaljastuse hooldusvajaduse ettepanekud ning murdumisohtlike ja kuivanud puude fikseerimise, langetamise ja utiliseerimise aruande (Lisa 2.3), projektijuhi täidetud

Töövõtja raporti (Lisa 2.4), Eritööde ajakava (Lisa 2.5) ning Hügieenitarvikute aruande (Lisa 2.6. Aruanne esitatakse igakuiselt, kui tarvikud tellitakse lisateenuste arvelt). Tellijal on õigus nõuda kõiki eelnimetatud vorme digitaalsel kujul, juhul kui selleks on valmidus Tellija haldustarkvaras.

- 1.3.3 Töövõtja kohustub esitama Tellija nõudmisel ülevaate, kui palju on kasutatud kemikaale, puhastusvahendeid, hügieenitarvikuid jne.

2. Töövõtja kohustused Teenuse osutamisel

2.1 Üldised nõuded

- 2.1.1 Juhul, kui Lepingu alusel sooritatava tegevuse jaoks on õigusaktides kehtestatud erinõudeid, mille täitmise või olemasolu tõendamist ei ole Tellija pakkuja kvalifitseerimiseks põhjendatuks pidanud ega ole seetõttu selliste nõuete täitmist hanke alusdokumentides nõudnud, kohustub Töövõtja tagama õigusaktidest tulenevad registreeringud, tegevusload või kutsetunnistused Lepingu täitmisel.
- 2.1.2 Töövõtja kohustub Lepingu vahetul täitmisel alltöövõtjate kasutamise eelnevalt Tellijaga kirjalikult kooskõlastama.
- 2.1.3 Töövõtja kohustub reageerima Lepingus ette nähtud viisil Tellija poolt haldustarkvara vastava liidese kaudu esitatud kaebustele, teadetele, mittevastavustele ning läbi liidese esitama teabe selle kõrvaldamise fakti ja/või kõrvaldamise tähtaja ja kõrvaldama ning sulgema töötaotluse tähtajaliselt. Tähtaja pikendamise soovi korral, pöördub Töövõtja objekti kinnisvarahalduri poole haldustarkvara kaudu. Kinnisvarahaldur teavitab Töövõtjat tähtaja pikendamise/mittepikekamise otsusest samas keskkonnas. Töötaotluse täitmisel kohustub Töövõtja lisama vastava töötaotluse juurde foto(d) teostatud tööst kui Tellija ei ole kokku leppinud teisiti. Samuti kohustub Töövõtja Kinnisvaraobjektil avastatud mittevastavusest teavitama Tellijat telefoni 605 0000 teel või e-mailile klienditugi@rkas.ee. Töövälisel ajal saab jätta teate automaatvastajale telefonil 605 0000, kirjutada e-mailile klienditugi@rkas.ee või avarii puhul helistada objekti kinnisvarahaldurile, kes korraldab avarii likvideerimise.
- 2.1.4 Kinnisvaraobjekti põhises tehnilises kirjelduses on kirjeldatud sellised tegevused, mille teostamisele juhib Tellija erilisel tähelepanu. Kui Teenuse osutamisel on eesmärgi saavutamiseks vajalik teostada täiendavaid tegevusi, mis tulenevad kas heast tavast või õigusaktidest, siis kuuluvad ka need tegevused Teenuse osutamisel teostamisele ilma lisatasuta.
- 2.1.5 Töövõtja kohustub teostama vastavad Teenusega seotud tegevused Lepingu sõlmimisega samal kalendriaastal, kui Kinnisvaraobjekti põhises Tehnilises kirjelduses ei ole märgitud teisiti.
- 2.1.6 Töövõtja kohustub ohtlike ja/või liiklemist takistavate tööde ajal piirama töömaa ohulindi ja vastava ohumärgistusega (sh infotahvel Töövõtja kontaktandmetega).
- 2.1.7 Töövõtja kohustub katuste ja katuseelementide puhastamisel kasutama vajadusel alpinistiteenust, tellinguid jne, juurdepääsuks vajalikud vahendid ja seadmed ning edastama Tellijale katuste puhastamise korral foto(d) enne ja peale tööde teostamist.
- 2.1.8 Töövõtja personal kohustub kontrollima koristusjärgselt (sh eritööd) akende ja uste suletust (vajadusel ka lukustama) ning kustutama ruumist lahkudes tuled.
- 2.1.9 Töövõtja kohustub paigaldama Kinnisvaraobjekti põhises tehnilises kirjelduses toodud sobiva arvu, suuruse ning materjaliga porivaibad.
- 2.1.10 Töövõtja kohustub paigaldama prügikastidele kleeibised (olme, bio, paber/papp jne) ja nende lähedusse kinnisvarahalduriga kooskõlastatud asukohta lamineeritud jäätmekäitlusjuhendid. Töövõtja kohustub tühjendama prügikastid ja prügisorteerimisjaamad ning soetama ja paigaldama loodussõbralikud vahetussisud (lepinguhinna sisene tegevus). Vahetussisud peavad jaotuma vastavalt prügikasti või prügisorteerimisjaamadel olevatele märgistustele, värvi järgi järgnevalt: paber/papp ja pakend – sinine/valge; olme – must; biolagunev – biolagunevast materjalist.
- 2.1.11 Töövõtja kohustub hankima kõik Teenuse osutamiseks vajalikud materjalid, tooted, transpordi, tööjõu ja töövahendid (sh tõstukid ja muu eritehnika), isikukaitsevahendid oma kulul, välja arvatud need, mille kohta Tellija on selgelt väljendanud, et need Lepingu Hinna sisse ei kuulu, kusjuures kasutada tohib Eesti Vabariigis lubatud ja nõuetele vastavaid ning kinnistule, ehitistele, rajatistele, viimaste tarinditele ja tehnosüsteemidele sobivaid töövõtteid, seadmeid ja materjale. Juhul kui Tellija nõudmisel tuleb Töövõtjal Reservi arvelt olemasolevaid materjale/tooteid

asendada või neid täiendada, hüvitab Tellija vastavate materjalide/toodete soetusmaksumuse ostuarve alusel ja seda osas, mis ei ületa turuhinda (turuhinnana käsitletakse suuremate müüjate letihinda).

- 2.1.12 Töövõtjal tuleb arvestada Teenuse planeerimisel, et üksikutes siseruumides võivad olla viibinud lemmikloomad.

2.2 Nõuded projektijuhile

- 2.2.1 Töövõtja kohustub määrama omalt poolt ühe, hanke alusdokumentides kirjeldatud nõuetele vastava vastutava isiku (projektijuht), kelle abil lahendatakse kõik Kinnisvaraobjekti ja Lepingu täitmise seotud probleemid.

Projektijuhi töökohustuste hulka kuulub muuhulgas, lisanduvad ka teised lepinguga seotud ülesanded:

- suhtlemine Tellija esindajaga,
- Kinnisvaraobjekti ja dokumentatsiooni üleandmise-vastuvõtmise aktide ja tellitud Teenuste üleandmise-vastuvõtmise aktide haldustarkvaras allkirjastamine,
- vajalike dokumentide olemasolu objektil (koristusplaan, tööjuhendid puhastusteenindajatele, puhastusvahendite toote- ja ohutuskardid) ning korrektse täitmise eest vastutamine,
- Töövõtja puhastusteenindajate ning alltöövõtjate juhendamise korraldamine,
- heakorratööde planeerimine ja läbiviimine,
- töötajate asendamise (puhkused, haigused jm) korraldamine,
- Töövõtja töödejuhatajate, puhastusteenindajate (k.a. välitööde puhastusteenindaja) ning alltöövõtjate Teenuse osutamise ja Teenuse kvaliteedi pidev kontrollimine, tulemuste dokumenteerimine ja objektil kohapeal käimine vastavalt vajadusele, kuid mitte harvem kui 1 x kalendrikuu jooksul, Tellija nõudmisel raporti (Lisa 2.4 Töövõtja raport) koostamine ja esitamine.
- jooksvate probleemide (mittevastavuste) ja pretensioonide operatiivne lahendamine läbi haldustarkvara.
- asjakohaste muudatuste kavandamine ja nende rakendamise korraldamine,
- ettepanekute tegemine heakorratööde efektiivsemaks ja keskkonnasäästlikumaks muutmiseks.

- 2.2.2 Projektijuht omab vähemalt Kinnisvarahaldur, tase 4 või Kinnisvarahaldur, tase 5 või Kinnisvara hooldusmeister, tase 5 spetsialiseerumine: Hoonete ja krundi rajatiste konstruktsioonide tehnohoolduse ja heakorratööde tegemine) või Kinnisvara heakorrameister, tase 5 või Puhastuseksperdi kutsetunnistus Puhastustööde juht, tase 5 kutsetunnistust.

- 2.2.3 Projektijuht peab valdama eesti keelt vähemalt B2 tasemel (keeleskustasemete kirjeldused Keeleseaduses, Lisa 1). Tellija peab silmas, et keeleskus kõigi osaoskuste (kuuldu mõistmine, loetu mõistmine, üldine rääkimisoskus, üldine kirjutamisoskus) puhul peab olema vähemalt hea (76-90%). Tellijal on õigus nõuda keeleskuse tõendamiseks keeleskustaseme tunnistust.

2.3 Nõuded töödejuhatajale ja päevasele puhastusteenindajale

- 2.3.1 Töövõtja kohustub tagama puhastusteenindajatele objektipõhise koolituse.

- 2.3.2 Töödejuhataja peab valdama eesti keelt vähemalt B1 tasemel (keeleskustasemete kirjeldused Keeleseaduses, Lisa 1). Tellija peab silmas, et keeleskus kõigi osaoskuste (kuuldu mõistmine, loetu mõistmine, üldine rääkimisoskus, üldine kirjutamisoskus) puhul peab olema vähemalt hea (76-90%). Tellijal on õigus nõuda keeleskuse tõendamiseks keeleskustaseme tunnistust.

- 2.3.3 Töödejuhataja kohustus on tagada igapäevane töökorraldus objektil. Töödejuhataja peab jälgima ja kontrollima tööde teostamise kvaliteeti peale koristustööde teostamist või enne ruumide kasutusele võtmist.

- 2.3.4 Päevane puhastusteenindaja peab valdama eesti keelt vähemalt A2 tasemel (keeleskustasemete kirjeldused Keeleseaduses, Lisa 1). Tellija peab silmas, et keeleskus kõigi osaoskuste (kuuldu

mõistmine, loetu mõistmine, üldine rääkimisoskus, üldine kirjutamisoskus) puhul peab olema vähemalt hea (76-90%). Tellija nõudmisel esitama keeleoskustaseme tunnistuse.

- 2.3.5 Töödejuhataja omab vähemalt Puhastusteenindaja-juhendaja, tase 4 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.
- 2.3.6 Projektijuht ja töödejuhataja ei saa olla samas isikus.

3. Ohutus- ja keskkonnavalasend nõuded (sh materjalidele, seadmetele, tarvikutele ja ainetele)

3.1 Üldised nõuded

- 3.1.1 Töövõtja kohustub järgima kehtivaid ohutuseeskirju, head tava ja kehtivaid õigusakte.
- 3.1.2 Töövõtja kohustub järgima Kinnisvaraobjektis sisekorraeskirju, muu hulgas võtma arvesse, et Teenust tuleb osutada olukorras, kus Kinnisvaraobjektid on pidevalt kasutuses, mistõttu Teenuse osutamisel tuleb järgida puhtust ja korda. Töövõtja koostöölalab vajadusel müra tekitavate või muul moel tavapärast ruumide kasutamist takistavate tööde aja ja võimalusel planeerima sellise Teenuse tööpäevadel pärast kella 17.00 (kokkuleppel kliendiga) ja võimalusel nädalavahetustele.
- 3.1.3 Töövõtja kohustub keskkonnavalaste intsidentide (nt oht kinnistul, ohtlikud ained jne) märkamisel informeerima sellest koheaselt kinnisvarahaldurit.
- 3.1.4 Töövõtja kohustub järgima Kinnisvaraobjekti jäätmekäitlustingimusi, sõlmima prügiveolepingu jäätmekäitlustevõttega ning tagama märgistatud prügikonteinerite olemasolu vastavalt KOV -is kehtestatud jäätmeliikidele.
- 3.1.5 Töövõtja kohustub kasutama Kinnisvaraobjektis Teenuse osutamisel ainult Eesti Vabariigis lubatud ja nõuetele vastavaid ning sobivaid keskkonnavahendlike töövõtteid, seadmeid ja materjale.
- 3.1.6 Töövõtja kohustub hoiustama Teenuse tagamiseks ette nähtud vahendeid, sh sisustuselemente nende ladustamiseks kinnisvarahalduriga kokkulepitud ruumides.
- 3.1.7 Töövõtja kohustub puhastusteenuse osutamisel tagama jälgitavate ja talletatavate näitajatega seotud väheae keskkonnamõju. Töövõtjal tuleb:
 - 3.1.7.1 kasutada puhastusvahendeid kasutusjuhendi kohaselt, vastavalt puhastusvahendite toote- ja ohutuskardil märgitud informatsiooni alusel.
 - 3.1.7.2 igal pool, kus võimalik kasutada Euroopa Liidu ökomärgisega või samaväärsed I tüüpi ökomärgisega puhastusvahendeid;
 - 3.1.7.3 minimeerida ühekordselt kasutatavate puhastustarvikute kasutamist;
 - 3.1.7.4 tagada optimaalne veekasutus;
 - 3.1.7.5 vähendada puhastamise käigus tekkinud tahkete jäätmete kogust;
 - 3.1.7.6 tagada jäätmete liigiti kogumine.
- 3.1.8 Töövõtjal peavad olema keskkonnavahendlike puhastusteenuste siseruumides osutamise pädevus ja kogemus, mis hõlmavad vähemalt järgmist:
 - 3.1.8.1 kogemus selliste puhastusvahendite 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;
 - 3.1.8.2 personali pädevuse suurendamine organisatsioonisisese või -välise koolitamisega, mis hõlmab potentsiaalseid keskkonnamõjureid, nagu puhastusvahendi õige lahjendamine ja doseerimine, reovee kõrvaldamine ja jäätmete liigiti kogumine.
- 3.1.9 Kõik pehmepaberist tooted peavad vastama EN ISO 14024 I tüüpi ökomärgise või muu samaväärse Euroopa standardiorganisatsiooni standardile.
- 3.1.10 Töövõtja peab hankelepingu täitmise ajaks kehtestama tegevuskorra, mille alusel ta jälgib ja talletab hanke alusdokumentides esitatud näitajate (edaspidi seire) täitmist. Seire miinimumsagedus on üks täistööpäev vähemalt iga nelja kuu tagant. Seire käigus tuleb talletada järgmised näitajad:
 - 3.1.10.1 kasutatud puhastusvahendite kogus (koos märkega selle kohta, kas neil on Euroopa Liidu ökomärgis ja milline on nende lahjendusaste) ja doseering.
 - 3.1.10.2 milliseid puhastustarvikuid kasutati (nende liik ja korduskasutatavus), tekstiilist puhastustarvikud (nt lapid ja mopid), mida lepingu täitmisel kasutatakse peavad

olema mikrokiust või vastama tekstiiltoodetele Euroopa Liidu ökomärgise andmise nõuetele;

- 3.1.10.3 puhastamiseks kasutatud veekogus ja vee kõrvaldamise koht;
- 3.1.10.4 puhastamise käigus tekkinud tahkete jäätmete kogus ja nende liigiti kogumine.
- 3.1.11 Kätepesuseep peab vastama mahapestavate kosmeetikatoodete Euroopa Liidu ökomärgise nõuetele.
- 3.1.12 Kõik hankelepingu täitmiseks kasutatavad puhastusvahendid peavad vastama kõvade pindade puhastamise vahendite Euroopa Liidu ökomärgise kriteeriumitele 1 (mürgine toime vee-organismidele) ja 4 (keelatud ja piiratud kasutusega ained).
- 3.1.13 Töövõtja kohustub välisterritooriumi korrashoiul järgima:
 - 3.1.13.1 nõuded taimekaitsevahendite, umbrohu ja sambla tõrjevahendite, väetise osas (pestitsiidid) – reguleeriv õigusakt „Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EL) 2019/2021, 20.06.2019, püsivate orgaaniliste saasteainete kohta“. Eelistada biolagunevaid või looduslikke toimeaineid sisaldavaid vahendeid. Kasutamine juhendi järgi, mõõdukalt, ainult vajadusel. Rohu ja sambla tõrjeks kasutada loodussõbralikke pestitsiide (looduslikud alternatiivid, nt äädikapõhised lahused. Väetisena kasutada komposti, vetikaid jm).
 - 3.1.13.2 kokkuleppel Tellijaga vastavalt objekti eripärale ja võimalusele määrata territooriumil niitmist mittevajavad kohad (elurikkuse ja ökosüsteemide kaitse ja taastamine).
 - 3.1.13.3 libedusetõrjeks on keelatud kasutada soola, kloriidi ja liivale segatud kemikaale. Lubatud on kasutada graniitkillustikku ja Tellijaga kokkuleppel liiva, kruusa ja puiduhaket (ei mõjuta pinnast ega vett ja on kergesti kokkukogutavad ning taaskasutatavad), orgaanilisi looduslikest koostisosadest valmistatud jääsulatusvahendeid.
 - 3.1.13.4 tehnika/töövahendid (muruniidukid, trimmer, lehepuhurid, hekilõikurid jt) eelistada keskkonda säästvaid (akutoitel, mitte fossiilkütusel töötavad).
- 3.1.14 Töövõtja kohustub kemikaalide ja teiste ohtlike ainete kasutamisel, säilitamisel ja hoiustamisel rakendama vajalikke abinõusid neist tuleneva võimaliku kahju vältimiseks. Töövõtja vastutab puhastusvahendi, kemikaali kasutamisel ja/või käitlemisel tekitatud kahju hüvitamise eest.

4. Lisad

Lisa 1 Heakorrateenuse paketi kirjeldus

Lisa 2 Dokumenteerimise vormid