

# ÜLDINE TEHNILINE KIRJELDUS

## standardi EVS 807:2016 mõistes – heakorrasteenused

### Sisukord

1. Üldpõhimõtted (sh. teenusepakettide eesmärgid).....	2
1.1.1 Teenusepakett - Miinimumpakett 1.....	2
1.1.2 Teenusepakett - Miinimumpakett 2.....	2
1.1.3 Teenusepakett - Baaspakett.....	2
1.2 Mittevastavuste likvideerimise tähtajad.....	2
1.3 Teenuse osutamise dokumenteerimise nõuded.....	3
2. Töövõtja kohustused Teenuse osutamisel.....	4
2.1 Üldised nõuded.....	4
2.2 Nõuded projektijuhile.....	5
2.3 Nõuded töödejuhatajale ja päevasele puhastusteenindajale.....	5
3. Ohutus- ja keskkonnavalased nõuded (sh materjalidele, seadmetele, tarvikutele ja ainetele).....	6
3.1. Üldised nõuded.....	6
4. Lisad.....	6

## **1. Üldpõhimõtted (sh. teenusepakettide eesmärgid)**

Heakorrasteenuse eesmärk on tagada Lepingus toodud Kinnisvaraobjekti puhtus, operatiivne mittevastavuste kõrvaldamine ning kliendi rahulolu vastavalt ettenähtud nõuetele kogu Teenuse perioodil. Heakorrasteenuse 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 puhastusaineid ja -tarvikuid ning töövõtteid. Täpsemalt on heakorrasteenuse 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 heakorrasteenust. Juhul kui tegelik olukord Kinnisvaraobjektil erineb dokumentidest toodust, tuleb teenuse osutamisel võtta aluseks Kinnisvaraobjekti olukord.

### **1.1 Teenusepakettide eesmärgid on järgnevad:**

#### **1.1.1 Teenusepakett - Miinimumpakett 1**

**Ainult seadusest tulenevate nõuete täitmine ja ohutuse tagamine.**

Kasutatakse Kinnisvaraobjektidel, mis on kas hoonestamata või täielikult vakantsed ja/või riigile mittevajalikud. Paketiga tagatakse hädavajalikud tegevused ohutuse tagamiseks Kinnisvaraobjektil.

#### **1.1.2 Teenusepakett - Miinimumpakett 2**

**Ainult seadusest tulenevate nõuete täitmine ja ohutuse tagamine.**

Kasutatakse Kinnisvaraobjektidel, mis on osaliselt vakantsed ja/või riigile mittevajalikud. Paketiga tagatakse hädavajalikud tegevused ohutuse tagamiseks Kinnisvaraobjektil.

#### **1.1.3 Teenusepakett - Baaspakett**

**Kinnisvara seisukorra säilitamine, arvestades loomulikku kulumist.**

Kasutatakse vaikumisi kõigi riigile vajalike 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)

Mittevastavus (h)	Mittevastavuse kirjeldus	Mittevastavusest 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 päevakoristaja olemasolul			
	Lippude heiskamine			
4	Avariide (nt veevarustuse, kanalisatsioonisteede avariid, tugeva vihmajärg korral vee tungimine hoonesse vms) tagajärgede likvideerimine		Kinnisvarahaldur tagab operatiivse juurdepääsu objektile.	
<b>Järgmise päeva hommikuks (tähtaeg kell 08.00, haldustarkvaras sulgemine hiljemalt 09.00)</b>	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.	
24	Lume äravedu		Nädalavahetused ning rahvus- ja riigipühad arvestatakse täitmise tähtajast välja, v.a jääpurikate likvideerimine ja kahjuritõrje	
	Jääpurikate likvideerimine			
	Muru niitmine			
48	Kahjuritõrje			
72	Graffiti eemaldamine			
120	Puhastus- ja hügieenitarvikute tagamine (nt komandosse tagatavad 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 aruande (Lisa 2.2), lume väljaveo koguse aruande (Lisa 2.3), kõrg- ja madalalajastuse hooldusvajaduse ettepanekud ning murdumisohtlike ja kuivanud puude fikseerimise, langetamise ja utiliseerimise aruande (Lisa 2.4), projektijuhi täidetud Töövõtja raporti (Lisa 2.5) ning Eritööde ajakava (Lisa 2.6).
- 1.3.3 Töövõtja kohustub esitama Tellija nõudmisel ülevaate, kui palju on kasutatud kemikaale, 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 kasutama Lepingu vahetul täitmisel Alltöövõtjaid vaid Tellija kirjalikul nõusolekul.
- 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/mittepikeamise otsusest samas keskkonnas. Samuti kohustub Töövõtja Kinnisvaraobjektile avastatud mittevastavusest teavitama Tellijat telefoni 605 0000 teel või e-mailile [klienditugi@rkas.ee](mailto:klienditugi@rkas.ee) (tööaeg E-R, kell 08.00-18.00). Töövälisel ajal saab jätta teate automaatvastajale telefonil 605 0000, kirjutada e-mailile [klienditugi@rkas.ee](mailto:klienditugi@rkas.ee) või avarii puhul helistada objekti kinnisvarahaldurile, kes korraldab avarii likvideerimise.
- 2.1.4 Kinnisvaraobjekti tehnilises kirjelduses on kirjeldatud sellised tegevused, mille teostamisele juhib Tellija eriliselt 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 (s.h infotahvel töövõtja kontaktandmetega).
- 2.1.7 Töövõtja kohustub katuste ja katuseelementide puhastamisel lumest ja jääst kasutama vajadusel alpinistiteenust, tellinguid jne, juurdepääsuks vajalikud vahendid ja seadmed.
- 2.1.8 Töövõtja personal kohustub kontrollima koristusjärgselt (s.h 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 kleebised (olme, bio, paber/papp jne) ja nende lähedusse kinnisvarahalduriga kooskõlastatud asukohta Riigi Kinnisvara AS'i logoga lamineeritud jäätmekäitlusjuhendid. Töövõtja kohustub tühjendama prügikorvid, sorteerimiskeskused ja soetama ja paigaldama loodussõbralikud vahetussisud (lepinguhinna sisene tegevus). Vahetussisud peavad jaotuma värvi järgi järgnevalt: paber/papp ja pakend – läbipaistev/valge; olme – must; biolagunev – roheline.
- 2.1.11 Töövõtja kohustub hankima kõik Teenuse osutamiseks vajalikud materjalid, tooted, transpordi, tööjõu ja töövahendid (sh. tõstukid ja muu eritehnika) 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 turu keskmist hinda (turu keskmise hinnana käsitletakse suuremate müüjate letihinda).

## **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 täitmisega seotud probleemid.
- 2.2.2 Projektijuhi töökohustuste hulka kuulub muuhulgas (töökohustuste loetelu ei ole lõplik):
- suhtlemine Tellija esindajaga,
  - Kinnisvaraobjekti ja dokumentatsiooni üleandmise-vastuvõtmise aktide (Lepingu Lisa 3) allkirjastamine,
  - vajalike dokumentide olemasolu ning korrektse täitmise eest vastutamine,
  - Töövõtja puhastusteenindajate ning alltöövõtjate juhendamise korraldamine,
  - heakorratööde planeerimine ja läbiviimine,
  - töötajate asendamise (puhkused, haigused jm) korraldamine,
  - Töövõtja töödejuhatajate, puhastusteenindajate ning alltöövõtjate teenuse osutamise ja teenuse kvaliteedi pidev kontrollimine ja objektil kohapeal käimine vastavalt vajadusele kuid mitte harvem kui 1 x kalendrikuu jooksul, Tellija nõudmisel raporti koostamine,
  - jooksvate probleemide ja pretensioonide operatiivne lahendamine,
  - asjakohaste muudatuste kavandamine ja nende rakendamise korraldamine,
  - ettepanekute tegemine heakorratööde efektiivsemaks ja keskkonnasäästlikumaks muutmiseks.
- 2.2.3 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.
- 2.2.4 Projektijuht peab valdama eesti keelt vähemalt B2 tasemel (keeleskustasemete kirjeldused Keeleseaduses, Lisa 1)

## **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)
- 2.3.3 Töödejuhataja kohustus on tagada igapäevane töökorraldus objektil.
- 2.3.4 Päevane puhastusteenindaja peab valdama eesti keelt vähemalt A2 tasemel (keeleskustasemete kirjeldused Keeleseaduses, Lisa 1)
- 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 keskkonnavalased 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 Kinnisvaraobjektil sisekorraeeskirju, muu hulgas võtma arvesse, et Teenust tuleb osutada olukorras, kus Kinnisvaraobjektid on pidevalt kasutuses, mistõttu Teenuse osutamisel tuleb järgida puhtust ja korda. Töövõtja kooskõlastab vajadusel müra tekitavate või muul moel tavapärasest ruumide kasutamist takistavate tööde aja ja võimalusel planeerima sellise Teenuse tööpäeval peale kella 17.00 (kokkuleppel kliendiga) ja võimalusel nädalavahetustele.
- 3.1.3 Töövõtja kohustub keskkonnavalaste intsidentide (nt ohutus kinnistul, ohtlikud ained jne) märkamisel informeerima sellest koheselt kinnisvarahaldurit.
- 3.1.4 Töövõtja kohustub järgima Kinnisvaraobjekti jäätmekäitlustingimusi, sõlmima prügiveolepingu jäätmekäitlustevõttega ning tagama prügikonteinerite olemasolu.
- 3.1.5 Töövõtja kohustub kasutama Kinnisvaraobjektidel teenuse osutamisel ainult Eesti Vabariigis lubatud ja nõuetele vastavaid ning sobivaid keskkonnahoidlikke 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 vähese keskkonnamõju. Töövõtjal tuleb:
  - 3.1.7.1 kasutada puhastusvahendeid kasutusjuhendi kohaselt;
  - 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 keskkonnahoidlike 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 lahejdamine 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 lahendusaste);
  - 3.1.10.2 milliseid puhastustarvikuid kasutati (nende liik ja korduskasutatavus);
  - 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 veeorganismidele) ja 4 (keelatud ja piiratud kasutusega ained).
- 3.1.13 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. Lisad**

Lisa 1 Heakorrateenuse pakettide kirjeldus

Lisa 2 Dokumenteerimise vormid