**ТехническОЕ Задание**

на хозяйственное обслуживание офисов

* 1. **Термины и определения**

**Основная уборка** – это комплекс услуг по уборке, определенный в настоящем техническом задании в соответствии с категорией уборки, видом помещения или территории, который проводится с установленной периодичностью в нерабочее время для достижения соответствующего надлежащего уровня чистоты.

**Поддерживающая уборка** – это комплекс услуг по уборке для поддержания чистоты (визуальной и гигиенической) в течение всего рабочего дня на наиболее проходимых и посещаемых участках объектов.

**Генеральная уборка** – это комплекс услуг, включающий глубокую чистку покрытий, удаление накопившихся загрязнений, въевшейся грязи со всех поверхностей, восстановление и нанесение вновь защитных покрытий.

**Послестроительная уборка** – это комплекс услуг по подготовке объектов к эксплуатации после завершения строительных или ремонтных работ, включающий сбор и удаление строительного мусора, удаление строительных загрязнений и очистку всех поверхностей, в том числе полов, стен, потолков, окон, перегородок, дверей, сантехнических изделий, мебели, осветительных приборов, фасадов и цоколей зданий и т.п.

**Перечень услуг –** совокупность услуг, указанных в приложениях №1, 2 к Техническому заданию.

**Дополнительные услуги** – услуги, не вошедшие в Перечень услуг и/или сверх объемов, предусмотренных Перечнем услуг, оказываемые Исполнителем по заявкам Заказчика с предоставлением, при необходимости, дополнительного персонала.

* 1. **Описание оказываемых услуг**

1. Настоящее техническое задание определяет требования Заказчика к оказываемым услугам, а также условия и порядок их оказания. Техническое задание содержит исходные данные, необходимые Исполнителю для оказания услуг.
2. Перечень, характеристики, режим работы объектов приведены в Приложении №1 к Техническому заданию.
3. Классификация помещений:

* Офисные (кабинеты; open-space);
* Вспомогательные (переговорные; учебные классы; комнаты отдыха и приема пищи);
* Общего пользования (вх. группы; холлы; коридоры; гардеробные);
* Санитарные (санузлы, душевые);
* Прочие и технические помещения (Архивные, складские помещения).
  1. **Наименование услуг и периодичность их оказания**

**3.1. Основные услуги по хозяйственному обслуживанию нежилых помещений:**

1. **Основная уборка.**

Производится ежедневно, один раз в день после окончания рабочего дня, **с 18:00 до 22:00**

Перечень услуг по Основной уборке и их периодичность указана в Единой технологической карте услуг (Приложение № 2 к Техническому заданию, далее по тексту - ЕТК).

1. **Поддерживающая уборка.**

Осуществляется ежедневно в рабочие дни **с 9:00 до 18:00**

Перечень услуг по Основной уборке и их периодичность указана в Единой технологической карте услуг (Приложение № 2 к Техническому заданию, далее по тексту - ЕТК).

1. **Генеральная уборка.**

Осуществляется с периодичность 1 раз в месяц, если иное не указано в Единой технологической карте услуг (Приложение № 2 к Техническому заданию, далее по тексту - ЕТК) по предварительному согласованию с Заказчиком не менее, чем за 3 дня.

**3.1.4. Менеджер объекта.**

Осуществляется ежедневно, один раз в день:

- в рабочие дни с 8:00 до 11:00 (обязательно отмечаться каждый день у администратора офиса)

* в выходные дни и праздничные дни по заявке Заказчика.

На должность Менеджера назначается лицо из числа специалистов с высшим, (средним) профессиональным образованием, проявившим себя в умении грамотно управлять персоналом, технически подготовленного, прошедшего обучение по специальности или практическим опытом работы не менее 1,5 лет.

**4. Требования к расходным материалам** **и химические средства для уборки**

4.1.  Заказчик обеспечивает наличие расходных материалов - бумажных полотенец, туалетной бумаги, жидкого мыла, освежителей воздуха в санитарные комнаты.

**5. Условия об уровне сервиса**

**5.1. Качество услуг**

Услуги, оказываемые Исполнителем, должны соответствовать следующим требованиям:

* Качество услуг соответствует ГОСТ Р 51870-2014 «Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги профессиональной уборки - клининговые услуги. Общие технические условия»;
* Качество услуг соответствует ГОСТ 12.1.004-91 «Межгосударственный стандарт. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования».
* Используемый при оказании услуг уборочный инвентарь (протирочный материал, швабры, щетки и др.), подлежащий дезинфекции в соответствии с технологией, должен быть дезинфицирован после уборки в специальном растворе и высушен;
* Химические средства (очищающие, чистящие, моющие, моюще-дезинфицирующие, дезинфицирующие и т.п.) используемые при проведении уборки, должны соответствовать требованиям нормативной и/или технической документации и иметь паспорта безопасности, оформленные в установленном порядке. Химические средства и материалы, входящие в перечень товаров, подлежащих обязательному подтверждению соответствия, должны иметь сертификаты соответствия или декларацию о соответствии;
* Применяемые моющие и чистящие средства должны быть без резкого запаха, экологически безопасными, не причиняющими вреда здоровью;
* Запрещается сжигать листья, коробки и другой мусор на территории Заказчика, перевозить мусор, песок или листья без специального укрывного материала, который предотвращает от загрязнения территорию Заказчика

**5.2. Безопасность труда.**

При оказании услуг работниками Исполнителя (привлеченными им третьими лицами) должны выполняться следующие требования безопасности труда:

* при эксплуатации электрооборудования должны быть соблюдены меры электробезопасности;
* электромашины, используемые при оказании услуг, должны быть оснащены средствами звуковой и световой сигнализации
* убираемые площади должны быть ограждены специальными предупреждающими знаками по ГОСТ 12.4.059-89 «Система стандартов безопасности труда (ССБТ). Строительство. Ограждения предохранительные инвентарные. Общие технические условия»;
* не допускается попадание влаги внутрь электрических розеток, выключателей и осветительной арматуры;
* работники Исполнителя (привлеченные им третьи лица) должны быть ознакомлены с правилами пожарной безопасности по ГОСТ 12.1.004-91 «Межгосударственный стандарт. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования» и существующими процедурами при возникновении пожаров в тех зданиях, где проводятся операции по уборке и уходу.
* чистка, мойка и ремонт любых технические средства осуществляется только в специально отведенных местах, согласованных с Заказчиком;
* работники Исполнителя (привлеченные им третьи лица) должны быть обеспечены единообразной, опрятной спецодеждой и средствами защиты, в соответствии с корпоративным стилем Исполнителя.

**5.3. Персонал**

* Услуги должны оказываться персоналом в количестве, позволяющем обеспечить высокий уровень качества услуг (минимальное требуемое количество определено в Приложении № 1 к Техническому заданию), с надлежащим уровнем квалификации, прошедшими инструктаж по охране труда и обеспечению пожарной безопасности;
* Бережно относиться к имуществу заказчика, а также к имуществу третьих лиц, находящихся на территории офиса:
* Немедленно ставить в известность заказчика об обстоятельствах, затрудняющих оказание услуг по уборке;
* Оперативно устранять все замечания, поступающие от заказчика, в рамках, действующих Договора;
* Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к представителям заказчика;
* Общаться на территории Объекта на русском языке;
* Не допускается к исполнению обязанностей по настоящему договору персонал, имеющий признаки инфекционного заболевания;
* Избегать громких разговоров, криков, прослушивания музыки и иных действий, препятствующих нормальной работе сотрудников компании-заказчика, во время работы на Объекте;
* Персонал должен быть одет в чистую, фирменную спецодежду Исполнителя, иметь информационную карточку (бейдж) на которой указано: ФИО, должность, наименование компании-Исполнителя; одежда персонала должна иметь корпоративную символику Компании-Заказчика (форма должна быть согласована с заказчиком);
* Обувь должна быть чистой, закрытой. Запрещается носить тапочки, сланцы;
* По всем Объектам Заказчика Исполнитель обязан предоставить менеджеров для организации и контроля за оказанием услуг и обеспечения соблюдения сотрудниками правил охраны труда, пожарной безопасности, контрольно-пропускного режима, поведения на территории Заказчика.

**5.4. Менеджер объекта обязан:**

* Обеспечить формирование рабочего коллектива на объекте (в том числе замену персонала, поиск новых сотрудников, разрешение конфликтных ситуаций), а также контроль за качественным оказанием услуг в полном соответствии с техническим заданием (и договором), заявками заказчика;
* Следить за правильным использование оборудования, расходных материалов, химических средств, а также соблюдением технологии уборки;
* Определить зоны уборки на объекте (как поддерживающей, так и основной) в соответствии с утвержденным штатным расписанием, закрепить сотрудников за определенным участком, а также сформировать маршрутные карты для каждого сотрудника;
* Обеспечить бережное отношение сотрудников к оборудованию заказчика
* Оформлять все необходимые документы по требованию Заказчика (списки сотрудников компании, задействованных на объекте, номера машин и т.д) для составления пропусков на объект и получения разрешения на въезд на территорию объекта
* Организовать прием расходных материалов и оборудования на объекте.
* Обеспечивать контроль качества выполнения уборки, своевременное выполнение работ в соответствии с Договором комплексного обслуживания и Заявками заказчика

**6. Приложения к Техническому заданию**:

Неотъемлемой частью Технического задания являются:

* Приложение № 1 к Техническому заданию - Перечень и характеристики объектов;
* Приложение № 2 к Техническому заданию - Единая технологическая карта услуг;

***Приложение № 1 к Техническому заданию***

***Перечень и характеристики основного и дополнительных объектов***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование бизнес единицы Заказчика | Адрес основного объекта | Площадь объекта, кв.м | Минимальное требуемое количество сотрудников на объекте |
| 1 | ООО Сервионика | г. Москва, ул. Обручева д. 30/1 стр. 2, этаж 1, 6, 8 | **4 600** | Оператор-уборщик вечер – 7  Оператор уборщик день - 3  Менеджер объекта – 1 |

**Приложение № 2 к Техническому заданию**

**Единая технологическая карта услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование услуг** | | **Периодичность оказания услуг** | | | | | |
| **Офисные помещения** | **Вспомогательные** | **Общего пользования** | **Санитарные** | | **Технические** |
| Кабинеты, оpen-space | Переговорные, учебные классы, кофе-пойнт, комнаты отдыха и приема пищи | Входные группы, коридоры, гардеробные | Санузлы, душевые | | Архивные, складские помещения |
| **Основная уборка** | | | | | | | | |
|  | Влажная уборка пола и плинтусов | | ежедневно | ежедневно | ежедневно | | ежедневно | 1 раз в месяц |
|  | Сухая уборка коврового покрытия, удаление локальных загрязнений с коврового покрытия | | ежедневно | ежедневно | ежедневно | | ежедневно | 1 раз в месяц |
|  | Удаление загрязнений, пятен и липких субстанций с горизонтальных и вертикальных поверхностей на уровне до 1,8 м, включая стены, перегородки, оконное остекление | | ежедневно | ежедневно | ежедневно | | ежедневно | 1 раз в месяц |
|  | Влажная протирка и удаление пыли и пятен с внешних поверхностей мебели: с рабочих столов (свободной от бумаги поверхности), тумб, полок, шкафов, кресел (включая ножки кресел, столов, стульев) | | ежедневно | ежедневно | ежедневно | | ежедневно | - |
|  | Удаление пыли с розеток, выключателей, электрических коробов, радиаторов отопления, труб водоснабжения и отопления, подоконников и пожарокомплектов | | 2 раза в месяц | 2 раза в месяц | 2 раза в месяц | | 2 раза в месяц | - |
|  | Удаление пыли, пятен и локальных загрязнений с дверей, дверных ручек | | ежедневно | ежедневно | ежедневно | | ежедневно | - |
|  | Вынос мусора из мусорных корзин, замена мусорных пакетов | | ежедневно | ежедневно | ежедневно | | ежедневно | - |
|  | Утилизация мусора (отходы жизнедеятельности офиса), в т.ч. коробки, упаковочный картон и т.п. | | ежедневно | ежедневно | ежедневно | | ежедневно | - |
|  | Влажная уборка наружной поверхностей бытовой техники (бытовые холодильники, СВЧ печи, электрические чайники, кофе машины, кулеры и пр.) с применением специальных моющих средств | | ежедневно | ежедневно | - | | - | - |
|  | Влажная уборка внутренней поверхностей бытовой техники (бытовые холодильники, СВЧ печи, электрические чайники, кофе машины, кулеры и пр.) с применением специальных моющих средств | | 1 раз в неделю | 1 раз в неделю | - | | - | - |
|  | Удаление пыли на горизонтальных поверхностях на уровне свыше 1,8 м | | 2 раза в месяц | 2 раза в месяц | 2 раза в месяц | | 2 раза в месяц | - |
|  | Удаление загрязнений с зеркальных поверхностей, полировка металлических поверхностей, элементов интерьера из металлов | | ежедневно | ежедневно | ежедневно | | ежедневно | - |
|  | Мойка сантехники: раковин, унитазов, биде, писсуаров, душевых поддонов, кабин, сидений унитазов (с двух сторон), наружных частей подводки сантехники, аксессуаров с применением средств с дезинфицирующим эффектом. Удаление следов ржавчины, мочевого и водного камня. Мойка стен до 1,8 м. | | - | - | - | | ежедневно | - |
|  | Очистка и полировка наружных поверхностей металлических смесителей, сифонов, изливов (хромированных/ из нержавеющей стали). С использованием специальных химических средств. | | - | - | - | | ежедневно | - |
|  | Комплектация дозаторов и диспенсеров расходными материалами | | - | ежедневно | - | | ежедневно | - |
|  | Утилизация испорченных продуктов со столов, из шкафов и холодильников. | | по необходимости, но не реже 1 раза в неделю | по необходимости, но не реже 1 раза в неделю | - | - | | - |
|  | Информирование Заказчика об обнаруженных в ходе уборки неисправностях инженерных систем, повреждениях покрытий и элементов здания (помещений), мебели и прочих предметов интерьера | | ежедневно | ежедневно | ежедневно | | ежедневно | - |
| **Поддерживающая уборка** | | | | | | | | |
|  | Сухая/влажная уборка напольных покрытий пола, плинтусов, удаление локальных загрязнений | | по необходимости | по необходимости | по необходимости | по необходимости | | - |
|  | Удаление локальных загрязнений с информационных элементов, зеркальных, стеклянных и металлических поверхностей | | по необходимости | по необходимости | по необходимости | по необходимости | | - |
|  | Мытье и дезинфекция раковин, унитазов, биде, писсуаров, душевых поддонов, кабин, сидений унитазов (с двух сторон), наружных частей подводки сантехники, аксессуаров с применением средств с дезинфицирующим эффектом. Удаление следов ржавчины, мочевого и водного камня. Комплектация расходными материалами. | | - | по необходимости, но не реже 1 раза в час | - | по необходимости, но не реже 1 раза в час, с отметкой о проведении уборки в контрольных листах[[1]](#footnote-1) | | - |
|  | Удаление пыли и загрязнений с поверхности диспенсеров и аппаратов для сушки рук. | |  | по необходимости | - | по необходимости | |  |
|  | Комплектация дозаторов и диспенсеров расходными материалами | | - | по необходимости | - | по необходимости | | - |
|  | Вынос мусора из мусорных корзин, замена мусорных пакетов | | по необходимости | - | - | по необходимости | | - |
|  | Удаление отходов из уничтожителей бумаг (шредеров), замена мусорных пакетов | | по необходимости | по необходимости | по необходимости | | по необходимости |  |
|  | Утилизация мусора (отходы жизнедеятельности офиса), в т.ч. коробки, упаковочный картон и т.п. | | по необходимости | по необходимости | по необходимости | | по необходимости |  |
|  | Протирка столешниц, внешних поверхностей мебели: полок, шкафов, столов | | - | по необходимости | - | - | | - |
|  | Удаление пыли, пятен и подтёков с диспенсеров для воды (кулеров, пурифайеров), контейнеров для пищевых отходов, кухонного оборудования, включая чайники, термопоты, кофемашины, СВЧ-печи, холодильников, и т.п. | | - | по необходимости | - | - | | - |
|  | Мытье кухонной посуды и столовых приборов с использованием моющих средств | | - | по необходимости | - | - | | - |
|  | Удаление локальных загрязнений с внешней стороны фасада и фартука кухонного гарнитура | | - | по необходимости | - | - | | - |
| **Генеральная уборка** | | | | | | | | |
|  | | Выполнение полного перечня работ основной и поддерживающей уборки | 1 раз в месяц | | | | | |
|  | | Уборка скрытых зон (за мебелью, оборудованием и т.д.) | 1 раз в месяц | | | | | |
|  | | Размораживание и мытье холодильников, если необходимо. В зависимости от модели холодильника | 1 раз в месяц | | | | | |
|  | | Полная дезинфекция всех поверхностей санузлов и сантехнического оборудования | 1 раз в месяц | | | | | |
|  | | Удаление пыли с тканевых покрытий кресел, диванов, стульев, переговорных кабин. | 1 раз в месяц | | | | | |
|  | | Мытье окон | 3 раз в месяц | | | | | |
|  | | Чистка ковролина (влажная чистка с моющим средством) | 1 раз в месяц | | | | | |
|  | | Мытье дверей, дверных ручек, подоконников, стеклянных перегородок | 1 раз в месяц | | | | | |
|  | | Влажная уборка штор, жалюзи | 3 раз в месяц | | | | | |
| **Дополнительные услуги** | | | | | | | | |
|  | | Химчистка ковролина (ковров) | по заявке Заказчика | | | | | |
|  | | Химчистка мягкой мебели (стулья, кресла, диваны) | по заявке Заказчика | | | | | |
|  | | Послестроительная уборка (по запросу) | по заявке Заказчика | | | | | |
|  | | Дополнительный персонал в рабочие дни | по заявке Заказчика | | | | | |
|  | | Дополнительный персонал в выходные и праздничные дни | по заявке Заказчика | | | | | |
| **Требования к расходным материалам** | | | | | | | | |
| **№ п/п** | | **Наименование** | **Технические характеристики** | | | | | |
|  | | Моющее средство для стекол | Слабощелочное жидкое средство для ручного ежедневного ухода за различными стеклянными поверхностями. В состав моющего средства должен входить нашатырь. Средство должно оказывать антистатическое действие и очищать поверхности без разводов, должно быть экологически чистым и биоразлагаемым. Состав: смесь ПАВ, спирт нашатырный, растворитель, комплексообразователь, отдушка, краситель. Значение pH – менее 9,7. | | | | | |
|  | | Средство для мытья полов | Средство применяется для ежедневной чистки ламината, линолеума, паркета, деревянных полов, полов, покрытых защитными покрытиями. Придает блеск поверхности. Не требует смывания. | | | | | |
|  | | Универсальная моющая жидкость для полов и стен | Универсальная жидкость для уборки пола и других поверхностей. Состав: менее 5% неионогенные ПАВ; мыло; консерванты; отдушка. | | | | | |
|  | | Салфетки для уборки | Нетканое (прессованное) микроволокно должно состоять из полиэстера и полиамида. Должны не оставлять разводов и ворса. | | | | | |
|  | | Ветошь для пола | Техническая материя, предназначенная для уборки и мытья полов, полотно холстопрошивное отбеленное из не менее 95% хлопка, полотно должно быть мягкое; хорошо впитывать жидкости. | | | | | |
|  | | Ветошь протирочная для санузлов | Техническая материя, предназначенная для уборки санузлов: полотно холстопрошивное отбеленное; мягкое; хорошо впитывающее жидкости. | | | | | |
|  | | Средство для устранения засоров в трубах | Средство должно иметь гелеобразную форму, в состав которого должен входить гидроксид натрия и гипохлорит натрия. Средство должно эффективно растворять жировые отложения. Время удаления засоров не более 30 минут. Должен подходить для всех видов труб. | | | | | |
|  | | Средство для уборки и дезинфекция туалетов | Средство должно представлять собой прозрачную жидкость, а также вспомогательные компоненты. Показатель активности водородных ионов pH 7-7,5. Средство должно предназначаться для дезинфекции, чистки унитазов, фаянсовой, эмалированной и нержавеющей сантехники, кафеля. Должно расходоваться экономично. Средство должно эффективно удалять ржавчину, известковые и минеральные отложения. Удалять неприятные запахи и обладать бактерицидным действием. Объем не менее 750 мл, аромат - лимонный или морской. | | | | | |
|  | | Средство для мойки и дезинфекции СВЧ печей, холодильников, кулеров и др. | Безщелочное средство для мойки сложных загрязнений, очистки, обезжиривания и дезинфекции различных изделий и поверхностей, быстро и легко проникает в загрязнение и растворяет его, концентрированная формула делает это средство экономным в использовании, нейтрализует запахи, не требует смывания, не содержит фосфатов, содержит менее 5% анионных и неионогенных поверхностно-активных веществ уничтожающие бактерии | | | | | |
|  | | Мешки для мусора | Пакеты для мусора высокой прочности. Вместимость – от 30 до 35 литров / от 55 до 65 литров / от 110 до 130 литров. Толщина пленки из полиэтилена низкого давления (ПНД) от 10 до 20 микрон. Пакеты должны иметь двойные пропаянные донные швы. | | | | | |
|  | | Мыло хозяйственное | Мыло должно соответствовать ГОСТ 30266-2017. Куски по 200 гр. | | | | | |
|  | | Жидкость для мытья посуды | Жидкое средство для ручного мытья посуды, не раздражает кожу рук, имеет приятный запах, образует достаточное количество пены, эффективно удаляет загрязнения с посуды в холодной воде. Средство легко и полностью смывается водой. Фасовка – не менее 0,5 л. | | | | | |
|  | | Губка для мытья посуды | Губка изготовлена из губчатого материала (полиуретановая пена) с чистящим абразивным слоем, предназначена для мытья различных поверхностей, в том числе посуды. Размер губки не менее 80\*55\*25 мм. | | | | | |

1. [↑](#footnote-ref-1)