

Opis przedmiotu zamówienia – Część III SWZ

I. Zakres przedmiotu zamówienia

Wykonawca zobowiązany jest do:

- 1) zapewnienia bezpieczeństwa osób wewnątrz Obiektu;
 - 2) ochrony fizycznej Obiektu i jego pomieszczeń, mienia znajdującego się w Obiekcie oraz obsługi szatni i towarzyszących usług określonych w Umowie, **codziennie w godz. 19:00 — 7:00 przez jednego pracownika;**
 - 3) ochrony fizycznej Obiektu wspomaganą 24h na dobę przez zmotoryzowany patrol interwencyjny;
 - 4) świadczenia usługi ochrony, obsługi szatni i towarzyszących usług z należytą starannością wymaganą przy ich świadczeniu i określoną postanowieniami niniejszej Umowy;
 - 5) opracowania i przedłożenia do akceptacji Zamawiającemu w terminie do 7 dni od dnia zawarcia umowy *Instrukcji ochrony obiektu.*
2. Wykonawca zobowiązany jest powierzyć wykonywanie przedmiotu Umowy pracownikom ochrony posiadającym:
- 1) odpowiednie kwalifikacje zawodowe,
 - 2) środki łączności wewnętrznej i zewnętrznej,
 - 3) ubiory służbowe,
 - 4) przeszkolenie w zakresie metod i sposobów prowadzenia ochrony oraz w zakresie obsługi urządzeń wchodzących w skład systemu przeciwpożarowego Zamawiającego,
 - 5) odpowiednią sprawność fizyczną – umożliwiającą wypełnianie wszystkich obowiązków.
3. Podczas pełnienia czynności ochrony Wykonawca wyposaży pracowników ochrony w:
- a) przycisk antynapadowy (alarmowy), którego użycie w sytuacji zagrożenia powoduje przesłanie sygnału alarmowego do Centrum Alarmowego Wykonawcy i wezwanie patrolu interwencyjnego,
 - b) system umożliwiający nawiązanie bezpośredniej łączności z Centrum Alarmowym Wykonawcy,
 - c) jednolite ubrania służbowe z umieszczonym w sposób widoczny logo Wykonawcy i legitymację ze zdjęciem.
4. Środki techniczne wymienione w ust. 3 powyżej stanowią własność Wykonawcy i zostaną na jego koszt zdemontowane z Obiektu z dniem zakończenia realizacji Przedmiotu Umowy lub rozwiązania Umowy.

5. W ramach usługi ochrony świadczonej przez patrol interwencyjny Wykonawca zobligowany jest zapewnić:

- 1) 24-ro godzinne wsparcie zmotoryzowanego patrolu interwencyjnego do ochrony fizycznej Obiektu,
- 2) przyjazd patrolu interwencyjnego do Obiektu po otrzymaniu sygnału alarmowego po użyciu przycisku antynapadowego przez pracownika ochrony lub w czasie jego nieobecności przez pracownika DOK Ursynów.

6. W ramach świadczenia usługi ochrony oraz obsługi szatni i innych towarzyszących usług, stanowiących przedmiot Umowy pracownik ochrony zobligowany jest do:

- 1) wykonywania czynności ochronnych i reagowania w przypadku dostrzeżonych zagrożeń;
- 2) prowadzenia obchodów chronionego Obiektu na zasadach określonych w *Opisie przedmiotu zamówienia* oraz *Instrukcji ochrony obiektu Dzielnicowego Ośrodka Kultury Ursynów*, w tym raz na 2 godziny obchodzenie całego budynku wewnątrz - obie kondygnacje, trzy klatki schodowe, sala widowiskowa, zaplecze;
- 3) sprawdzania prawidłowego zabezpieczenia pomieszczeń w chronionym Obiekcie zgodnie z procedurami określonymi w Załącznikach do Umowy, w tym *Instrukcji ochrony obiektu*;
- 4) prowadzenia ewidencji przyjmowania i wydawania kluczy od poszczególnych pomieszczeń na zasadach szczegółowo określonych w *Instrukcji ochrony obiektu*;
- 5) współdziałania w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa i ochrony mienia w Obiekcie z właściwymi terenowo jednostkami policji;
- 6) powiadamiania upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego o nagłych zdarzeniach zaistniałych w chronionym Obiekcie;
- 7) w wypadkach zagrożeń niezwłocznie wzywania patrolu interwencyjnego lub odpowiednich służb;
- 8) prowadzenia obsługi szatni poprzez przyjmowanie i wydawanie ubrań;

oraz

- 9) udzielania pełnej informacji osobom odwiedzającym Obiekt w zakresie działalności DOK URSYNÓW na podstawie otrzymanych od Zamawiającego harmonogramów zajęć i wydarzeń;
- 10) dbania o wizerunek DOK URSYNÓW m.in poprzez uprzejme zwracanie się do osób przebywających w Obiekcie;
- 11) wykonywania usługi będącej przedmiotem Umowy w szczególności usługi ochrony Obiektu oraz obsługi szatni i innych usług towarzyszących nie będąc pod wpływem alkoholu oraz innych środków odurzających;

- 12) w razie potrzeby odśnieżania i zmiatania ciągów pieszych przy Obiekcie i na terenie parkingu przy użyciu sprzętu zapewnionego przez Zamawiającego;
 - 13) w razie potrzeby opróżnianie koszy wewnątrz i na zewnątrz budynku;
 - 14) na zlecenie Zamawiającego ustawianie i składanie krzesel na Sali widowiskowej, ustawianie sal zajęciowych;
7. Szczegółowy zakres czynności pracowników ochrony, uwzględniający zakres określony w Załączniku nr 1 do Umowy - *Opis przedmiotu zamówienia*, będzie zawarty w *Instrukcji ochrony obiektu*, której wstępny projekt Wykonawca zobligowany jest przedstawić Zamawiającemu w terminie do 7 dni od dnia zawarcia niniejszej Umowy, jednak nie później niż w dniu rozpoczęcia świadczenia usług.
 8. Zamawiający w terminie do 7 dni od dnia otrzymania projektu *Instrukcji ochrony obiektu* ma prawo do zgłoszenia do niego zmian; w przypadku braku stanowiska Zamawiającego uznaje się, iż przesłany projekt został przez Zamawiającego zaakceptowany bez uwag.
 9. Wykonawca zapewni stałą obsadę pracowników ochrony wyznaczonych do pełnienia ochrony oraz dbać będzie o stworzenie warunków przeciwdziałających ich częstej rotacji. Zmiana osoby sprawującej nadzór nad pracownikami wykonującymi bezpośrednią ochronę obiektu wymaga akceptacji Zamawiającego. Zamawiający nie akceptuje osoby jeśli nie będzie spełniać wymagań określonych w Specyfikacji Warunków Zamówienia.-
 10. Wykonawca zobowiązuje się do zgłaszania każdorazowo Zamawiającemu danych pracownika ochrony (imię i nazwisko) wraz z numerem telefonu oraz potwierdzeniem przebytych kursów.
 11. W przypadku niewywiązywania się lub nienależytego wywiązywania się z obowiązków przez pracownika ochrony oraz w sytuacji gdy jego sprawność fizyczna nie pozwala na prawidłowe wywiązywanie się ze wskazanych w § 3 ust. 6 umowy obowiązków Zamawiający ma prawo zażądać od Wykonawcy oddelegowania do ochrony Obiektu innego pracownika.
 12. W przypadku zaistnienia okoliczności określonych w ust. 11 powyżej Wykonawca w terminie 48 godzin od chwili przesłania żądania mailowo na adres, zapewni obsadę innego pracownika. W przypadku niedochowania wskazanego powyżej terminu Wykonawcy naliczona zostanie kara umowna, o której mowa w § 8 ust. 1 lit. a) Umowy.
 13. Upoważniony przedstawiciel Zamawiającego może żądać od pracowników ochrony wykonania określonych czynności pod warunkiem, że mieścić się będą w przedmiocie Umowy, nie będą naruszać przepisów prawa, nie wpłyną ujemnie na stan bezpieczeństwa chronionego Obiektu oraz zostaną wpisane do Książki Ochrony. Książka Ochrony jest to dokument prowadzony przez pracowników ochrony, w którym wpisywane są wszelkie istotne wydarzenia zaistniałe podczas wykonywania ochrony w Obiekcie. Wpisy dokonane do Książki Ochrony nie mogą rozszerzać odpowiedzialności Wykonawcy ponad zakres określony w niniejszej Umowie.
 14. W ramach niniejszej Umowy Wykonawca zobowiązany jest do oznakowania Obiektu tablicami informującymi, iż znajduje się on pod ochroną.

15. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania zapisów Zarządzenia Nr 886/2019 Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 28 maja 2019 r. w sprawie zakazu stosowania przedmiotów jednorazowego użytku wykonanych z tworzyw sztucznych dostępnego w Biuletynie Informacji Publicznej M. St. Warszawa pod adresem: <https://bip.warszawa.pl/NR/exeres/5BABBBC12-B229-4503-B08B7C6FB070D45F.frameless.htm> pod rygorem rozwiązania umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.

16. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania zasad ochrony danych osobowych zgodnie z ROZPORZĄDZENIEM PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”).

II. Zasady kontroli i nadzoru nad pracą służby ochrony

1. Podległość pracowników służby ochrony.

Pracownicy służby ochrony pełniący służbę w Obiekcie Dzielnicowego Ośrodka Kultury Ursynów podlegają:

- Wykonawcy, który ponosi odpowiedzialność za nierzetelne wypełnianie obowiązków służbowych pracownika ochrony, zgodnie z treścią zapisów umowy.

1.1. pracownicy pełniący funkcje nadzoru nad pracownikami wykonującymi bezpośrednią ochronę obiektu, winni posiadać świadectwo kwalifikacji pracownika fizycznej potwierdzone, zaświadczeniem o wpisie na listę kwalifikowanych pracowników ochrony fizycznej, ponadto winni się wykazać doświadczeniem nadzoru nad pracownikami na minimum 3 obiektach w budynkach użyteczności publicznej (definicja budynku użyteczności publicznej zdefiniowana w rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r, (Dz.U. 2019 poz. 1065, z późn. zm.)

2. Osoby odpowiedzialne za nadzór nad wykonaniem umowy na ochronę osób i mienia oraz zakres nadzoru:

Osobą upoważnioną do sprawowania kontroli z ramienia Zamawiającego nad pracownikami służby ochrony jest pracownik DOK Ursynów posiadający listę pracowników ochrony. **Uprawniony pracownik** ma prawo kontrolować wykonanie umowy w różnych godzinach i dniach.

W czasie kontroli upoważniony pracownik DOK Ursynów ma prawo do sprawdzania:

- stanu psychofizycznego pracownika (w tym celu wzywany jest kierownik rejonu do użycia alkotestu w stosunku do kontrolowanego pracownika). Wykonawca wyraża zgodę na możliwość wezwania Policji w celu sprawdzenia stanu trzeźwości pracowników ochrony,
- wyglądu zewnętrznego (m.in. prawidłowego umundurowania),
- posiadania innego określonego wyposażenia w szczególności: latarek, radiotelefonów (ewentualnie telefonów komórkowych),
- znajomości procedur i zadań w obiekcie,
- posiadania i prowadzenia dokumentacji ochrony/Książki służby,
- sprawdzenia zapisów w dokumentacji (czy jest prowadzona na bieżąco zgodnie ze stanem rzeczywistym),

- sposobu przechowywania i zabezpieczania dokumentacji ochrony pod nieobecność pracownika na posterunku (Książka służby, książka wydania - pobrania kluczy). W/w dokumentacja winna być chowana do mebla znajdującego się na posterunku ochrony (szuflady, szafki, regału itd.),
- realizowania poleceń służbowych i informacji mających wpływ na przebieg służby i stan bezpieczeństwa obiektu,
- Dodatkowe wyposażenie na posterunkach ochrony w postaci prywatnych telewizorów, laptopów nie może być używane w godzinach pracy, a na posterunku powinien panować ład i porządek,
- sposobu zabezpieczenia na posterunkach ochrony szafek z kluczami, pojemników na klucze do pomieszczeń szczególnie chronionych oraz zabezpieczenie kluczy zapasowych.
 - Szafki z kluczami powinny być otwarte tylko w czasie wydawania kluczy
- sprawdzenie zasadności przebywania na posterunkach ochrony osób trzecich,

Dodatkowo pracownik Zamawiającego odpowiedzialny za kontrolę ma prawo do:

- wydawania poleceń pracownikom ochrony,
- przekazywane polecenia mogą dotyczyć zakresu związanego z realizowaniem zadań ochrony oraz zapewnienia bezpieczeństwa w Obiekcie.

Polecenia są wydane ustnie lub pisemnie w sposób zrozumiały dla pracowników ochrony. Ich zakres może obejmować tylko działania związane z zapewnieniem bezpieczeństwa osób i mienia w budynku DOK Ursynów.

Współpraca z pracownikiem nadzoru agencji ochrony.

Wyznaczony do kontroli pracownik DOK Ursynów, ściśle współpracuje z upoważnionym przedstawicielem agencji ochrony. Współpraca polega w szczególności na:

- informowaniu o stwierdzonych niedociągnięciach i uchybieniach,
- wymianie informacji o wydanych poleceniach,
- informowaniu o planowanych zmianach kadrowych i zdarzeniach mających wpływ na bezpieczeństwo obiektu,
- informowanie o potrzebie dokonania zmian kadrowych w strukturach służby ochrony,
- natychmiastowym reagowaniu ze strony zleceniobiorcy na przypadek odsunięcia od służby na skutek niemożności jej pełnienia przez pracownika ochrony poprzez desygnowanie innego pracownika.

II. STANDARTY JAKOŚCIOWE PEŁNIENIA SŁUŻBY PRZEZ KWALIFIKOWANYCH PRACOWNIKÓW OCHRONY

1. Pracownicy Wykonawcy mają obowiązek noszenia jednolitych strojów, uzgodnionych z Zamawiającym, z widocznym logo firmy Wykonawcy oraz identyfikatorów ze zdjęciem.

2. Wszystkie te elementy będą wykonane na koszt Wykonawcy.
3. Za jednolity strój Zamawiający uważa ubiór pracownika ochrony składający się z marynarki/olimpijki, spodni/spódnicy, koszuli, a w okresie zimowym dodatkowo kurtki z kapturem.
4. Zamawiający dopuszcza umundurowanie polowe w postaci t-shirt/koszulka polo/polar - koloru czarnego z wyraźnym oznaczeniem logo wykonawcy plus spodnie typu „bojówki”.
5. Wykonawca zapewnia umundurowanie czyste i dopasowane do anatomii pracownika ochrony.
6. Pracownik ochrony zobowiązany jest do pełnienia służby w obuwiu umożliwiającym szybkie poruszanie się po obiekcie i podjęcie interwencji (nie dopuszcza się obuwia na obcasie).
7. Wykonawca wyposaży posterunki ochrony w kamizelki odblaskowe na wypadek zaistnienia sytuacji kryzysowych.
8. Wykonawca zobowiązany jest, aby pracownicy ochrony pełnili służbę z zachowaniem najwyższych zasad higieny i kultury osobistej w tym w szczególności:
 - włosy przystrzyżone i umyte;
 - paznokcie u rąk krótkie i czyste;
 - twarz ogolona (dopuszcza się noszenie brody przez pracowników ochrony);
 - używać kosmetyków o stonowanych zapachach;
 - w przypadku kobiet, decydując się na makijaż, pamiętać by był stonowany i dyskretny, korelujący z powagą miejsca pracy.
9. Pracownik ochrony pełniący służbę w Obiekcie powinien pamiętać, że reprezentuje Dzielnicowy Ośrodek Kultury Ursynów. Jego strój służbowy i wygląd musi budzić zaufanie klientów.
10. Pracownik ochrony pełniący służbę w Obiekcie powinien:
 - wykazywać się dużą kulturą osobistą w relacjach z innymi ludźmi, poprzez zwroty grzecznościowe, zainteresowanie klientem zewnętrznym i wewnętrznym;
 - wykazywać zainteresowanie pytaniami, które zadają mu klienci/goście, nawet gdy nie możliwe jest udzielenie pełnej informacji, a tylko wskazanie innych struktur (informacji) mogących pomóc;
 - skoncentrować się na danej czynności (wydawania kluczy, udzielania informacji), niedopuszczalne jest picie napojów lub jedzenie w trakcie obsługi interesanta;
 - jeśli zachodzi potrzeba reakcji na niewłaściwe zachowanie dziecka w przestrzeni budynku DOK, pracownik powinien w sposób spokojny i wyważony zwrócić uwagę rodzicom lub innym opiekunom dziecka na jego niewłaściwe zachowanie;
 - być wyczulonym na potrzebę pomocy osobom niepełnosprawnym, bądź w starszym wieku, mającym problemy z niedostosowaną infrastrukturą architektoniczną budynku DOK Ursynów.

III. Tabela służby

Wyposażenie stanowiska ochrony:

- * telefon komórkowy
- * radiotelefon
- * telefon stacjonarny

Przyjęciu i przekazaniu podlega:

- * dokumentacja ochronna
- * środki łączności
- * wyposażenie zgodnie z wykazem
- * stan kluczy
- * klucze od pomieszczeń
- * stan zabezpieczenia pomieszczeń obiektu
- * wykonanie sprawdzenia ww. zadań potwierdza wpisem w Księdze służby

Zadania ogólne:

- * ochrona wejścia i wnętrza Obiektu
- * kontrola ruchu osobowo-materiałowego
- * obserwacja otoczenia Obiektu
- * prowadzenie dokumentacji zmiany
- * składanie okresowych i doraźnych meldunków przełożonym oraz pracownikowi DOK nadzorującemu i kontrolującemu ochronę obiektu

zadania szczegółowe:

- * stan zabezpieczenia obiektu
- * sprawność środków łączności
- * aktualne zapisy w dokumentacji

w czasie służby w godzinach 19:00-07:00

- * złożyć przełożonym meldunek o objęciu służby
- * wydawać klucze upoważnionym pracownikom DOK za pokwitowaniem dokumentacji
- * nadzorować ruch pracowników i interesantów w obiekcie
- * obserwować wewnątrz DOKu ze zwróceniem szczególnej uwagi na osoby zachowujące się w sposób nienaturalny lub nerwowy, ubrane niestosownie do pogody, noszące przedmioty mogące powodować zagrożenie oraz na stan bezpieczeństwa przeciwpożarowego i technicznego w budynku.
- * przyjmować klucze za adnotacją

- * po zakończeniu pracy DOK wygasić zbędne oświetlenie
- * kontrolować stan wejść/wyjść i okien do pomieszczeń Obiektu oraz stan bezpieczeństwa przeciwpożarowego i technicznego w budynku
- * wykonywać nie rzadziej niż raz na 2 godziny obchód wszystkich poziomów w obiekcie pod kątem wykrycia potencjalnych awarii lub osób nieupoważnionych do przebywania w obiekcie
- * nadzorować ruch osób w obiekcie zgodnie z instrukcjami przekazanymi przez pracownika DOK przy rozpoczęciu służby:
- * uzupełnić Księgę służby, wpisać uwagi i polecenia przełożonych
- * przekazać dokumentację, wyposażenie i klucze
- * stałe monitorowanie systemu sygnalizacji p.poż.
- * stałe monitorowanie pozostałych systemów alarmowych i technicznych
- * sprawdzić sprawność środków łączności
- * prowadzić aktualne zapisy w dokumentacji

Dozór prowadzony po ciągach komunikacyjnych wewnątrz budynku, jego otoczenia oraz na parkingu zewnętrznym

Zadania ogólne:

- * ochrona wejść/wyjść i wnętrza Obiektu, szczególnie poza godzinami pracy DOK Ursynów
- * obserwacja otoczenia Obiektu
- * wydawać klucze upoważnionym pracownikom DOK za pokwitowaniem w książce kluczy
- * przyjmować klucze za adnotacją w książce wydania i przyjęcia kluczy

zadania szczegółowe:

- * obserwować wewnątrz DOK ze zwróceniem szczególnej uwagi na osoby zachowujące się w sposób nienaturalny lub nerwowo, ubrane nie stosownie do pogody, noszące przedmioty mogące powodować zagrożenie oraz na stan bezpieczeństwa przeciwpożarowego i technicznego w budynku.
- * po opuszczeniu budynku przez pracowników i włączeniu dozoru dokonać obchodu oraz sprawdzić stan wejść/wyjść i okien do pomieszczeń Obiektu

IV. STANDARTY JAKOŚCIWE PEŁNIENIA SŁUŻBY OCHRONY.

- * Pracownik ochrony – ma obowiązek telefonicznego i za pomocą e-mail informowania właściwych pracowników DOK na temat awarii systemów oraz innych zdarzeń losowych w Obiekcie.

Oświadczenie Wykonawcy

1. Wykonawca oświadcza, że grupy interwencyjne Wykonawcy przyjeżdżać będą do obiektu na każdy sygnał alarmowy, wysłany przez pracowników ochrony obiektu, użytkowników obiektu lub wyemitowany przez system sygnalizacji włamania i napadu, w czasie nie dłuższym niż 15 minut w dni robocze od godz. 8.00 do godz. 18.00, a w pozostałym okresie w czasie nie dłuższym niż 10

minut od wysłania lub wyemitowania sygnału alarmowego. Wykonawca oświadcza, że grupy interwencyjne będą postępować zgodnie z procedurą działania grupy interwencyjnej.

2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do nieodpłatnego próbnego zaalarmowania grupy interwencyjnej raz w miesiącu.
3. Wykonawca oświadcza, że w razie konieczności wsparcia grup interwencyjnych, o których mowa w ust. 2, kolejne grupy interwencyjne, przyjeżdżać będą do obiektów w czasie nie dłuższym niż 15 minut w dni robocze od godz. 8.00 do godz. 18.00, a w pozostałe dni w czasie nie dłuższym niż 10 minut od wysłania lub wyemitowania sygnału alarmowego, o którym mowa w ust. 2.
4. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia przez cały czas realizacji Umowy transmisji sygnału alarmowego, o którym mowa w ust. 2, z ochranianego obiektu do grupy interwencyjnej.

