

Załącznik nr 1 do SWZ – zakres rzeczowy usługi – zakres obowiązków

Usługi w przedmiocie niniejszego zamówienia realizowane będą zgodnie z wymaganiami zamawiającego określonymi w niniejszej SWZ, obowiązującymi w tym zakresie normami i przepisami, ze szczególnym uwzględnieniem postanowień ustawy z dnia 22 sierpnia 1997r. o ochronie osób i mienia (t.j. Dz. U. z 2021r. poz. 1995 z późn. zm).

Wszystkie usługi w przedmiocie niniejszego postępowania przetargowego będą prowadzone przez cały okres realizacji zamówienia tj. przez okres 36 miesięcy od dnia zawarcia umowy, całodobowo we wszystkie dni tygodnia, także w niedziele i święta.

Do wykonania ww. zamówienia wykonawca winien:

- dysponować niezbędną ilością zatrudnionych osób obsługujących wszystkie ww. portiernie przez cały czas realizacji zamówienia,
- pracownicy zatrudnieni przy realizacji przedmiotu zamówienia, ze względu na charakter świadczonej usługi – obsługa monitoringu, cykliczne obchody nieruchomości, interwencje w przypadkach zadziałania systemów pożarowych itp., nie mogą posiadać ograniczeń ruchowych i manualnych,
- pracownicy obsługujący portiernie przy ul. Bohaterów Monte Cassino 2 nie mogą być osobami z orzeczoną niepełnosprawnością i powinni posiadać uprawnienia kwalifikowanego pracownika ochrony fizycznej wraz z wpisem na listę kwalifikowanych pracowników ochrony fizycznej, posiadać wysoką kulturę osobistą, profesjonalizm oraz odpowiednie predyspozycje w podejmowaniu zdecydowanych i zgodnych z prawem szybkich decyzji ze szczególnym uwzględnieniem bezpieczeństwa i dobra mieszkańców,
- wyposażyć każdą z portierni w aktywne i działające telefony komórkowe, których numery zostaną przekazane Zamawiającemu, a obsługę techniczną (portierzy) wyposażyć w odpowiednie ubranie z logo firmy i identyfikatory imienne,
- dysponować zmotoryzowaną grupą interwencyjną mogącą w czasie maksymalnie 15 minut w dzień i 10 minut w nocy wesprzeć działania pracowników obsługujących poszczególne portiernie w obiektach Zamawiającego w przypadku wystąpienia sytuacji kryzysowych lub nadzwyczajnych (w przypadkach zagrożenia zdrowia lub życia pracownika portierni lub administracji, agresywnych lub będących pod wpływem alkoholu lub środków odurzających osób lub grup osób postronnych mogących zniszczyć mienie KTBS Sp. z o. o. itp.),
- wyposażyć grupę interwencyjną w środki bezpośredniego przymusu w postaci paralizatora elektrycznego, ręcznego miotacza gazu obezwładniającego, na które nie jest wymagane zezwolenie – art. 11 pkt 7 i 8 ustawy z dnia 21 maja 1999r. o broni i amunicji (t.j. Dz. U. z 2022r., poz. 2516),
- zabudować na koszt własny wykonawcy w każdej z portierni przycisk antynapadowy oraz czytniki kart/breloków zbliżeniowych służących do potwierdzania realizacji patroli pieszych.

I. Szczegółowy zakres czynności i obowiązków portierów obsługujących całodobowo wszystkie ww. portiernie i we wszystkie dni w roku obejmuje przede wszystkim:

Załącznik nr 1 do SWZ – zakres rzeczowy usługi – zakres obowiązków

1. Wszyscy pracownicy wykonawcy przed przystąpieniem do realizacji zamówienia zostaną indywidualnie przeszkoleni przez Zamawiającego w zakresie wymagań i sposobu realizacji zamówienia określonych w niniejszej SWZ.
2. Kontrolowanie w sposób ciągły sytuacji w obszarze nieruchomości będących w polu widzenia i rejestracji monitoringu terenu. Zakaz przebywania w pomieszczeniach portierni innych, niż stanowisko obserwacyjne monitoringu (poza pobytem w toalecie lub obchodem nieruchomości).
3. Przejęcie przez wykonawcę odpowiedzialności materialnej za zniszczone mienie będące w polu widzenia i rejestracji monitoringu.
4. Zapobieganie zakłóceniom porządku na terenie nieruchomości przynależnym poszczególnym portierniom, oraz powiadomienia Zamawiającego o zdarzeniach powodujących naruszenie porządku.
5. Zapobieganie przebywania - na terenie (wygrodzonych) nieruchomości oraz w budynkach – osób, a także grup osób, które nie potrafią uzasadnić celu swojego pobytu lub też usiłujących drogą nielegalną wejść na daną nieruchomość, a także osób które spożywają alkohol lub środki odurzające.
6. Bieżąca kontrola sprawności: bram wjazdowych na posesję, furtek, bram garażowych a w szczególności elementów elektrycznych (np. elektrozaczepów, zwór elektromagnetycznych itp.) realizowana w trakcie patroli pieszych. Ewidencjonowanie i zgłaszanie zauważonych nieprawidłowości w tym zakresie odpowiednim służbom konserwatorskim Zamawiającego.
7. Bieżąca kontrola oświetlenia nieruchomości realizowana w trakcie patroli pieszych. Ewidencjonowanie i zgłaszanie zauważonych nieprawidłowości w tym zakresie odpowiednim służbom konserwatorskim Zamawiającego.
8. Zapisywanie danych firm (nr rejestracyjny pojazdu, imię i nazwisko pracownika, nr telefonu) lub/i najemców (określenie nr lokalu) prowadzących przeprowadzki wraz z odnotowaniem powyższego faktu w dzienniku pracy portiera.
9. Kontrola zajmowanych miejsc postojowych na parkingach oraz w garażach celem wyeliminowania osób parkujących bezumownie. Zestawienie aktualnie wynajmowanych miejsc postojowych na podstawie zawartych umów z najemcami przekaże administrator danej nieruchomości. Kontrola winna być dokonywana w trakcie patroli pieszych w szczególności w godzinach nocnych oraz w weekendy.
10. W przypadkach parkowania pojazdów w miejscach do tego nieprzeznaczonych na terenie nieruchomości KTBS Sp. z o. o. (drogi pożarowe, za znakiem zakaz postoju, zakaz zatrzymywania się) wzywanie odpowiednich służb porządkowych (Straży Miejskiej, Policji). Na terenie zamkniętym (ogrodzonym) nieruchomości pozostawiania ogłoszeń/ulotek informujących o nieprawidłowym parkowaniu (np. w obrębie bram wjazdowo-wyjazdowych, boksów śmietnikowych, na terenach zielonych, na chodnikach itp.)
11. Odtwarzanie nagrań z monitoringu odpowiednim służbom porządkowym np. Policji, Straży Miejskiej bezpośrednio z rejestratorów na monitorach zabudowanych w portierniach.

Załącznik nr 1 do SWZ – zakres rzeczowy usługi – zakres obowiązków

12. Utrzymywanie w czystości pomieszczenia użytkowanego przez obsługę techniczną portierni oraz elementów jego wyposażenia. Bezwzględny zakaz oklejania okien i drzwi portierni, chyba, że jest to uzasadnione utrudnioną widocznością spowodowaną przez promienie słoneczne.
13. Zakaz wyłączania światła na portierniach po zmroku. Nie dopuszcza się aby pracownicy portierni na swoich stanowiskach mieli nakrycia głowy lub okulary przeciwsłoneczne (zwłaszcza w godzinach nocnych).
14. Zakaz pośredniczenia w przyjmowaniu listów, paczek, przesyłek kurierskich skierowanych do najemców KTBS Sp. z o. o.
15. Zakaz używania urządzeń elektronicznych do celów niezwiązanych z czynnościami służbowymi.
16. Zakaz palenia tytoniu na portierniach.
17. Bieżące monitorowanie wszystkich sygnalizatorów urządzeń i instalacji kontrolnych (ppoż., wentylacji, alarmu, oddymiania parkingu i klatek schodowych) realizowane w trakcie patroli pieszych. Przejęcie odpowiedzialności za nieuzasadnione przyjazdy grup interwencyjnych, a także Straży Pożarnej, Straży Miejskiej, Policji i innych.
18. W przypadku potwierdzenia wystąpienia pożaru w budynku należy bezzwłocznie wcisnąć przycisk ROP (ręczny ostrzegacz pożarowy) w celu natychmiastowego odcięcia zasilania elektrycznego oraz wezwać odpowiednie służby ratunkowe (Straż Pożarna, Policja, Pogotowie) za pomocą numeru alarmowego, w tym także numeru 112, a jeżeli, w ocenie portiera, źródło ognia będzie niewielkie i możliwe do ugaszenia przy pomocy ręcznego sprzętu gaśniczego (będącego na wyposażeniu portierni) portier winien przystąpić do ugaszania źródła ognia, z zastrzeżeniem wyjątku opisanego w ust. 19.
19. Budynek mieszkalno - użytkowy z parkingiem podziemnym przy ul. Krasińskiego 14, w obszarze którego znajduje się jedna z portierni, jest wyposażony w system monitoringu pożarowego przesyłającego sygnał o pożarze bezpośrednio do Straży Pożarnej. W tej portierni została zabudowana centralka powiązana z system monitoringu pożarowego określająca miejsce wystąpienia możliwego pożaru za pomocą czujników dymu. W sytuacji uruchomienia sygnału o możliwym pożarze i przesłaniu informacji o pożarze do Straży Pożarnej, portier powinien w ciągu 5 minut sprawdzić miejsce możliwego pożaru i w przypadku jego braku odwołać alarm. Jeżeli ten czas zostanie przekroczony alarmu nie można już odwołać, a tym samym odwołać Straży Pożarnej. Nieuzasadnione przybycie Straży Pożarnej skutkuje, naliczeniem kary, którą w przypadku, wykazania zaniechania winien ponieść wykonawca. Potwierdzenie wykonywania w tym przypadku i w tym czasie przez pracowników wykonawcy innych, wymaganych przez zamawiającego obowiązków zwalnia wykonawcę z poniesienia kosztów związanych z nieuzasadnionym przybyciem Straży Pożarnej.
20. Wpuszczanie na ogrodzony teren nieruchomości oraz do budynku przedstawicieli organów ścigania i innych upoważnionych osób oraz służb medycznych, technicznych itp. Fakt przybycia należy odnotować w książce pracy obsługi technicznej portierni.
21. Wykonawca winien przyjmować i reagować na wszelkiego typu zgłoszenia zagrożenia zdrowia bądź uszkodzenia mienia, dokonywane przy pomocy systemu domofonowego

Załącznik nr 1 do SWZ – zakres rzeczowy usługi – zakres obowiązków

- i telefonicznego (o ile dotyczy). W niektórych portierniach istnieje możliwość kontaktu na linii lokator - portier.
22. Świadczenie usługi z zakresu kontroli nieruchomości oraz osób przebywających na jej terenie powinno być realizowane przy użyciu istniejącego systemu monitoringu, w trakcie osobistej (pieszej) kontroli nieruchomości, a w razie konieczności także patrolu interwencyjnego przywoływanego za pomocą przycisków antynapadowych.
23. Kontrola piesza nieruchomości realizowana przez portierów według wytycznej przez Zamawiającego trasy winna odbywać się codziennie poprzez odbijanie kart/breloków zbliżeniowych na poszczególnych czytnikach montowanych przez i na koszt wykonawcy, zgodnie z ustaloną częstotliwością:
- co 2 godziny pomiędzy 6.00 a 22.00,
 - co 1 godzinę pomiędzy 22.00 a 6.00. Częstotliwość kontroli pieszej może ulec zmianie w trakcie realizacji zamówienia.
24. Stały nadzór nad bezpieczeństwem funkcjonowania nieruchomości.
25. Przeciwdziałanie negatywnym skutkom nadzwyczajnych zdarzeń losowych oraz przypadkom naruszania obowiązującego Regulaminu Porządku Domowego.
26. Bezwzględne interwencje zmierzające do zapobiegania występowaniu szkód lub ich ograniczeniu, w tym także realizowane przez patrole interwencyjne.
27. Podejmowanie wszelkich działań niezbędnych do prawidłowej realizacji usługi, polegającej na technicznej obsłudze portierni poprzez ściśle współdziałanie z firmami świadczącymi usługi w zakresie napraw i konserwacji wszystkich instalacji stanowiących techniczne wyposażenie budynków.
28. Przyjmowanie zgłoszeń najemców dotyczących usterek, awarii i innych. Prowadzenie odrębnych rejestrów dla poszczególnych nieruchomości. Sprawdzanie i potwierdzanie zasadności otrzymanych zgłoszeń.
29. Zapoznanie się ze wszystkimi podstawowymi instalacjami na całym obiekcie (wodno-kanalizacyjnymi, centralnego ogrzewania, ciepłej wody, wentylacji, oddymiania) oraz umiejętność ich obsługi w zakresie: awaryjnym - wg potrzeb (np. wyłączanie dopływu wody podczas występowania wycieków, odcięcie dopływu prądu w sytuacji możliwości wystąpienia porażenia osób, powiadamianie straży pożarnej w przypadku wystąpienia pożaru itp.).
30. Współpraca z gospodarzami obiektów, dostawcami mediów, konserwatorami urządzeń i instalacji na obiektach Zamawiającego ze służbami odbioru odpadów komunalnych oraz brygadami remontowymi i innymi wg potrzeb.
31. Niezwłoczne zgłaszanie zamawiającemu i odpowiednim służbom konserwatorskim zamawiającego:
- a) faktu zaistniałych awarii itp. zdarzeń wymagających natychmiastowej interwencji ekip remontowych,
 - b) wszelkich zaistniałych w obiekcie usterek, wymagających usunięcia,
 - c) zastrzeżeń do pracy świadczonej przez usługodawców działających na zlecenie zamawiającego,
 - d) nadzwyczajnych zdarzeniach wymagających interwencji Zamawiającego.

Załącznik nr 1 do SWZ – zakres rzeczowy usługi – zakres obowiązków

32. Prowadzenie elektronicznej książki służby, która będzie umożliwiała ewidencję:

- data i godzinę rozpoczęcia służby;
- imię i nazwisko osoby obsługującej w danym czasie portierni;
- zgłaszanych przez najemców/mieszkańców awarii i usterek oraz podjęte przez obsługę portierni działania;
- wszelkich zdarzeń w obrębie dozorowanych nieruchomości (tj. wypadków samochodowych, zakłócania spokoju i porządku publicznego, uszkodzenia mienia itp.)
- interwencje wszelkich służb serwisowych działających na zlecenie KTBS Sp. z o.o. oraz interwencje służb porządkowych: Policji, Straży Miejskiej, pogotowia ratunkowego itp.
- wydawanych/odbieranych przez pracowników portierni kluczy do pomieszczeń technicznych i gospodarczych oraz innych w obrębie dozorowanych nieruchomości;
- wszelkich innych zdarzeń występujących na osiedlach objętych dozorem, zgłaszanych przez najemców lokali w zasobach Zamawiającego.

System elektronicznej książki służby ma umożliwiać generowanie codziennych raportów, które będą przesyłane mailem poszczególnym administracjom Zamawiającego.

33. Rekomenduje się, w celu kompleksowej elektronizacji procesu zarządzania obsługą portierni, prowadzenie elektronicznego systemu zarządzania personelem. System powinien zawierać mapę dozorowanego osiedla (odzwierciedlać w 2D rzut ulic, ścieżek, budynków; markery pozycji portierów naniesione na mapę wraz ze śledzeniem w czasie rzeczywistym; historię przemieszczania się portierów wraz z naniesionymi ścieżkami na mapę oraz markerami czasu (dzień/godzina/minuta).

33. Ręczny odczyt liczników zużycia mediów – w przypadkach awaryjnych (na wyłączenie polecenie Zamawiającego), a także otwieranie szachtów na korytarzach dla najemców celem spisania stanu urządzeń pomiarowych (liczników).

34. Umiejętność obsługi urządzeń stanowiących elementy instalacji monitoringu.

35. Umożliwianie dostępu do budynków konserwatorom urządzeń i instalacji obsługujących budynek zgodnie z zasadami podanymi w trakcie szkolenia. Zapisywanie w rejestrze każdorazowego wejścia na obiekt i wydania kluczy do pomieszczeń technicznych (imię, nazwisko, firma, w której pracuje pracownik pobierający klucze, data i godzina pobrania oraz zdania kluczy).

36. Powiadamanie Zamawiającego o wszelkich nieprawidłowościach w działaniu instalacji zewnętrznego systemu monitoringu i domofonowego.

37. Całodobowe przyjmowanie zgłaszanych usterek przez najemców lokali w zasobach Zamawiającego. Rejestracja ww. zgłoszeń w elektronicznej książce służby danego obiektu. Wpis powinien zawierać datę, godzinę jego zgłoszenia, nazwisko zgłaszającego, telefon kontaktowy. Elektroniczna książka służby dla każdego obiektu powinna zawierać telefony awaryjno – informacyjne odpowiednich służb: (zarządcy budynku, gospodarza budynku telefony alarmowe, telefony służb technicznych). Współpraca pomiędzy wszystkimi portierniami Zamawiającego.

38. Przedłożenie do zatwierdzenia Zamawiającemu miesięcznego zestawienia przepracowanych godzin wg stanu na ostatni dzień każdego miesiąca.

Załącznik nr 1 do SWZ – zakres rzeczowy usługi – zakres obowiązków

39. Inne działania w zależności od ustaleń i potrzeb związane z zabezpieczeniem technicznym obiektu i terenu.
40. Otwieranie i zamykanie monitorowanej siedziby Zamawiającego przy ul. Krasieńskiego 14 i przy ul. Krasieńskiego 12a w Katowicach na wniosek pracowników Zamawiającego.
41. Przyjmowanie zgłoszeń Zamawiającego w zakresie wystąpienia zagrożenia bezpieczeństwa w jego siedzibie i niezwłoczne wezwanie patrolu interwencyjnego do siedziby Zamawiającego, a następnie wyeliminowanie zagrożenia.
42. Zamawiający ustanawia bezwzględny zakaz:
 - wpuszczenia do pomieszczeń portierni osób nieupoważnionych za wyjątkiem przedstawicieli Zamawiającego i jego służb technicznych oraz ich przebywania w portierniach,
 - korzystania z własnych odbiorników radiowo - telewizyjnych,
 - udostępniania i przekazywania osobom trzecim nagrań z monitoringu za wyjątkiem przedstawicieli Zamawiającego bądź organom ścigania za zgodą przedstawiciela Zamawiającego.

II. Szczegółowy zakres obowiązków całodobowych patroli interwencyjnych dla wszystkich ww. portierni i we wszystkie dni w roku obejmuje przede wszystkim:

1. W przypadku wezwania przez portiera patrolu interwencyjnego:
 - a) dotarcie na miejsce wezwania w czasie do 15 minut w dzień i 10 minut w nocy od chwili otrzymania sygnału,
 - b) przybycie patrolu interwencyjnego pod adres wskazany przez portiera lub pracownika zamawiającego,
 - c) podejmowanie działań mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa życia, zdrowia i nietykalności osobistej osób przebywających na terenie nieruchomości w obrębie których zabudowane zostały portierne, w tym także w siedzibie Zamawiającego przy ul. Krasieńskiego 14 i jego oddziałach terenowych przy ul. Krasieńskiego 12a, Bohaterów Monte Cassino 2, Sławka 26 w Katowicach.
 - d) zapobieganie czynom chuligańskim oraz innym czynom sprzecznym z obowiązującym porządkiem prawnym skierowanym przeciwko mieszkańcom lokali w zasobach Zamawiającego oraz ich gościom przebywającym na terenie nieruchomości,
 - e) podjęcie w sposób kulturalny i stanowczy interwencji w stosunku do osób awanturujących się, nietrzeźwych, ubliżających mieszkańcom i ich gościom lub w inny sposób zakłócających spój i porządek na terenie nieruchomości,
 - f) współdziałanie w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa obiektów i ochrony osób oraz mienia z właściwymi terytorialnie jednostkami Policji, Straży Miejskiej, Straży Pożarnej oraz z innymi właściwymi służbami,
 - g) zapobieganie dewastacji oraz kradzieżom mienia Zamawiającego,
 - h) ochrona przed zaborem lub uszkodzeniem mienia Zamawiającego,
 - i) ujawnianie sprawców przestępstw i wykroczeń, zgłaszanie kradzieży i kradzieży z włamaniem, uszkodzenia mienia i dewastacji składników majątkowych w budynkach

Załącznik nr 1 do SWZ – zakres rzeczowy usługi – zakres obowiązków

Zamawiającego odpowiednim służbom oraz podejmowanie działań zmierzających do zatrzymania sprawców celem niezwłocznego przekazania ich Policji,

- j) zabezpieczenie do czasu przybycia odpowiednich służb, miejsca ewentualnych czynów określonych powyżej,
 - k) inne uzasadnione działania wymagane dla prawidłowego świadczenia usługi w przedmiocie niniejszego zamówienia.
2. Pełnienie patrolu objazdowego (interwencyjnego) po osiedlach Zamawiającego wg wytyczonej przez zamawiającego trasy - w których funkcjonują portiernie opisywane w niniejszej SWZ - 2 razy na dobę w porze wieczorno - nocnej wraz z podjęciem ewentualnych działań interwencyjnych.
 3. Pracownicy patrolu interwencyjnego muszą posiadać odpowiednie umundurowanie oraz identyfikatory z imieniem i nazwiskiem każdego z nich oraz muszą być wyposażeni w środki łączności bezprzewodowej – działające na zasadzie fal radiowych oraz latarki elektryczne.
 4. W okresie obowiązywania umowy Zamawiający zastrzega sobie prawo do bezpłatnego, kontrolnego wezwania (nie częściej niż raz w miesiącu) patrolu interwencyjnego dla każdej portierni odrębnie celem sprawdzenia sprawności działania grupy interwencyjnej.

WYKONAWCA**ZAMAWIAJĄCY**

- | | |
|---------|---------|
| 1. | 1. |
| 2. | 2. |