

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA :

Ochronie 24 h na dobę podlega budynek mieszczący się u zbiegu ul. Kredytowej i Mazowieckiej w Warszawie, posiadający dwa wejścia od strony w/w ulic oraz zabezpieczony bramą dziedziniec. Ochronie 24 h na dobę podlega mienie Państwowego Muzeum Etnograficznego w Warszawie (dalej Muzeum), pracownicy i goście Muzeum, sale wystawowe oraz imprezy organizowane przez Zamawiającego w siedzibie i w okolicy Muzeum. Ochrona Państwowego Muzeum Etnograficznego w Warszawie odbywa się na podstawie Regulaminu ochrony opracowanego przez Wykonawcę i zatwierdzonego przez Zamawiającego. Usługa obejmuje także doraźne jednoczesne działanie co najmniej jednego patrolu interwencyjnego w przypadkach zaistnienia zagrożenia, przy czym czas dojazdu każdego z patroli nie może przekraczać 15 minut oraz zabezpieczenie dodatkowych pracowników w wymiarze 1 000 roboczogodzin (r-h).

I. Informacje wstępne

- 1) Powierzchnia budynku – ok. 9400 m².
- 2) Godziny pracy klubokawiarni Bily Konicek mieszczącej się na parterze Muzeum: 10.00 - 22.00 (mogą ulegać zmianie).
- 3) W Muzeum znajdują się pomieszczenia biurowe lub użytkowe wynajmowane najemcom.
- 4) Sale wystawowe zlokalizowane są na parterze, I i II piętrze budynku Muzeum.
- 5) Zamawiający udostępni jedno pomieszczenie z przeznaczeniem na szatnię dla pracowników Wykonawcy.

II. Zakres Zamówienia

1. Minimalny zakres zamówienia w zakresie godzin i dni przedstawia tabela poniżej:

Ochrona			
	Ilość godzin	Ilość dni w zakładanym okresie	Ilość godzin w zakładanym okresie
Ochrona monitoring (2osoby) Kwalifikowani Pracownicy Ochrony	24	364	17 472
Pracownik recepcja Kwalifikowani Pracownicy Ochrony	14	364	5096
Dodatkowe godziny Kwalifikowani Pracownicy Ochrony	1000		1 000
Patrol interwencyjny Kwalifikowani Pracownicy Ochrony			
RAZEM			23 568

2. Maksymalny możliwy zakres zamówienia z uwzględnieniem prawa opcji w zakresie godziny i dni przedstawia tabela poniżej:

	Ilość godzin	Ilość dni w zakładanym okresie	Ilość godzin w zakładanym okresie
Ochrona monitoring (2osoby) Kwalifikowani Pracownicy Ochrony	24	364	17 472
Pracownik recepcja Kwalifikowani Pracownicy Ochrony	14	364	5096
Dodatkowe godziny Kwalifikowani Pracownicy Ochrony	1000		1 000
Patrol interwencyjny Kwalifikowani Pracownicy Ochrony			
Sale wystawowe Kwalifikowani Pracownicy Ochrony (opcja)			25 488
		RAZEM	49 056

III. Ochrona budynku - organizacja pracy:

1. Liczba stanowisk :

- 1) 2 stanowiska pracujące w trybie całodobowym (2 stanowiska x 24 h = 48 h, 336 h tygodniowo) - w ramach dwóch osób na monitoringu jedna z nich musi pełnić funkcję strażaka (funkcja opisana poniżej pkt. III ppkt. 9),
- 2) 1 stanowisko pracujące w w godzinach:
 - Poniedziałek – 6.00 – 20.00
 - Wtorek – 6.00 – 20.00
 - Środa – 6.00 – 20.00
 - Czwartek – 6.00 – 20.00
 - Piątek – 6.00 – 20.00
 - Sobota - 6.00 – 20.00
 - Niedziela – 6.00 – 20.00
 (1 stanowisko = to jest 98 h tygodniowo).

- 3) 12 stanowisk ochrony sal wystawowych pracujących w trybie określonym w dziale IV. Zamawiający udzieli zamówienia w zakresie 12 stanowisk ochrony sal wystawowych na zasadach prawa opcji.
2. Pracownicy prowadzą dziennik ochrony, w którym odnotowują nietypowe i nieprzewidziane zdarzenia, informują o nich osoby wskazane przez Zamawiającego w dniu zdarzenia lub następnego dnia, wdrażają zalecenia Zamawiającego zabezpieczające przed podobnymi incydentami.
3. Na stanowisku pracy ochrony jest wyeksponowany schemat działania na wypadek niebezpiecznego zdarzenia wraz z niezbędnymi numerami telefonów do służb ppoż., policji, służb serwisowych, wskazanych osób Zamawiającego.
4. Pracownicy ochrony podlegają osobie wskazanej przez Zamawiającego po podpisaniu umowy, która ma prawo kontrolować jakość wykonywania usługi ochrony.
5. Pracowników ochrony w imieniu Wykonawcy nadzoruje Inspektor Ochrony pod kątem zaistniałych i przewidywanych zdarzeń, instruktażu, skorygowania błędów w wykonywaniu pracy.
6. Pracowników ochrony obowiązuje Regulamin ochrony Państwowego Muzeum Etnograficznego w Warszawie opracowany przez Wykonawcę na podstawie wytycznych Zamawiającego oraz przepisów BHP, ochrony przeciwpożarowej, obowiązujących w siedzibie Zamawiającego.
7. Pracownicy ochrony wyróżniają się jednolitym estetycznym umundurowaniem, wyposażeni są w przenośny sprzęt niezbędny do skutecznego wykonywania obowiązków.

8. Stanowiska całodobowej ochrony budynku - obowiązki:

- 1) 24-godzinna ochrona budynku, mienia i ludzi oraz eksponatów prezentowanych w Muzeum w oparciu o zakresy obowiązków dla każdego stanowiska ochrony opracowane w Regulaminie ochrony Muzeum.
- 2) Ochrona kasy biletowej Muzeum 24 godziny na dobę.
- 3) Kontrola wszystkich wejść i wyjść z budynku wraz z bramą wjazdową na dziedziniec.
- 4) Obchody budynku wykonywane co 2h połączone po godzinie 20.00 z zamykaniem korytarzy/pomieszczeń na klucz, zamykaniem niezamkniętych okien, wyłączeniem pozostawionego włączonego oświetlenia, zabezpieczaniem niezabezpieczonego mienia, w tym kasy biletowej, sprawdzaniem toalet, przy czym każda zauważona awaria powinna być niezwłocznie zgłaszana do upoważnionego pracownika Muzeum. Wykonawca zobligowany jest do zainstalowania systemu umożliwiającego weryfikację dokonanych obchodów.
- 5) Kontrolowanie zachowań zwiedzających.
- 6) Interweniowanie w sytuacjach zagrożenia bezpieczeństwa budynku, mienia, osób, znajdujących się w budynku do wezwania patrolu interwencyjnego włącznie.
- 7) Obsługa bramy wjazdowej na dziedziniec Muzeum.
- 8) Zwracanie szczególnej uwagi na prace pod względem niebezpiecznym pożarowo.
- 9) Reagowanie w sytuacjach zagrożenia ppoż. również przy użyciu podręcznego sprzętu gaśniczego wraz z ewakuacją osób znajdujących się na terenie Muzeum
- 10) Obsługa centrali pożarowej w momencie wystąpienia alarmu.
- 11) Codzienna obsługa systemu sygnalizacji pożarowej polegająca na:

- a) sprawdzeniu czy centralka sygnalizacji pożaru wskazuje stan dozorowania, czy każde odchylenie od stanu dozorowania jest odnotowane w książce eksploatacji systemu i czy we właściwy sposób został powiadomiony konserwator,
 - b) sprawdzeniu czy po każdym alarmie zarejestrowanym poprzedniego dnia podjęto odpowiednie działania,
 - c) sprawdzeniu czy, jeżeli instalacja była wyłączona, przeglądana lub miała wykasowaną sygnalizację, to została przywrócona do stanu dozorowania. Każda zauważona nieprawidłowość powinna być odnotowana w książce eksploatacji i możliwie szybko usunięta, o ile jej usunięcie nie wymaga działania serwisanta; pozostałe usterki powinny być niezwłocznie zgłoszone do Zamawiającego.
- 12) Miesięczna (pierwszego dnia każdego miesiąca o godz. 06.00) obsługa systemu sygnalizacji pożarowej polegająca na:
- a) sprawdzeniu działania zapasowego źródła energii zasilającej centralkę,
 - b) sprawdzeniu poprawności działania drukarki centralki,
 - c) sprawdzeniu działania wskaźników optycznych w centrali,
- 13) Obserwacja obrazu na ekranach monitoringu.
- 14) Obsługa Dźwiękowego Systemu Ostrzegawczego.
- 15) Systemy wymienione w ppkt: 10, 13 i 14 znajdują się na wyposażeniu Muzeum, a Zamawiający przeprowadzi dla Wykonawcy szkolenie z obsługi tych systemów.
- 16) Utrzymanie porządku i czystości w pomieszczeniach ochrony (monitoring, pomieszczenie socjalne, korytarz, pomieszczenie szatni) oraz urządzeń w nim się znajdujących.
9. W ramach całodobowej ochrony budynku w oparciu o zamówienie, Wykonawca zapewnia na dyżurze osobę, w postaci strażaka obecnego na terenie obiektu w trakcie dyżuru, który posiada wiedzę dotyczącą obsługi centrali p.poż. W zakresie wymogów dla osoby strażaka - przed przystąpieniem do wykonywania przez tę osobę czynności Wykonawca przedłoży Zamawiającemu dokumenty potwierdzające ukończenie przez tę osobę szkolenia inspektorów pożarnictwa lub kursu podoficerskiego strażaka zawodowego lub strażaka ochotniczej straży pożarnej. W przypadku zmiany osoby – strażaka, każda z osób pełniących funkcję strażaka ma legitymować się określonymi kwalifikacjami.
10. Na każdej służbie obecny jest dowódca zmiany odpowiedzialny za pozostałych pracowników monitoringu i sal wystawowych i recepcji i posiada **Kurs Kwalifikowanej Pierwszej Pomocy (KPP)**.
11. Do obowiązków dowódcy zmiany należy:
- Dowódcy zmiany zostają przekazywane informacje dotyczące danego dnia i zobowiązany jest on poinformować pozostałych pracowników
 - Dowódca zmiany zobowiązany jest do poinformowania Administratora o stanie (ilości) osób z ochrony każdego dnia po rozpoczęciu służby na monitoringu oraz po rozpoczęciu pracy ochrony sal wystawowych i recepcji
 - Składanie Administratorowi budynku relacji z przebiegu służby
 - Dowódca zmiany nie może opuścić obiektu bez pojawienia się kolejnego dowódcy.
 - Zamawiający zastrzega możliwość żądania zmiany dowódcy bez wskazywania powodu
12. Pracownicy ochrony wyposażeni są w stacje do porozumiewania się.

13. Obchody na zewnątrz budynku wykonywane są w godzinach nocny dwukrotnie tj. o 23.00 oraz 04.00.
14. Obowiązkiem Wykonawcy jest sprawdzanie prawidłowego zamknięcia drzwi, okien, krat, klódek w pomieszczeniach chronionego obiektu podczas obchodu każdego dnia po godzinie 20.00.
15. Wykonawca zobligowany będzie do zainstalowania minimum 40 punktów kontrolnych w celu dokonywania obchodów budynku przez pracowników ochrony w odstępach czasowych wynoszących 2 godziny. W tym 3 punkty na zewnątrz po ustaleniu z Zamawiającym.
16. Do obowiązków Wykonawcy oraz pracowników ochrony należy również:
 - Prowadzenie książki ruchu pojazdów
 - Zaprowadzenie gości do pokoju gościnnego
17. Osoby realizujące usługi w danym zakresie w ramach usługi całodobowej ochrony budynku będą legitymować się znajomością języka angielskiego w stopniu co najmniej A1, z zastrzeżeniem kryteriów oceny ofert. Przed przystąpieniem do wykonywania czynności Zamawiający jest uprawniony do weryfikacji, czy dana osoba włada językiem angielskim w wymaganym stopniu. Z uwagi na charakter pracy weryfikacja nastąpi poprzez rozmowę wykonywaną z ramienia Zamawiającego przez upoważnioną osobę. Weryfikacja nie jest przeprowadzana, jeśli Wykonawca przedstawi dla danej osoby certyfikat językowy dotyczący znajomości języka angielskiego na wymaganym poziomie.
18. Zamawiający wymaga aby pracownicy monitoringu byli wyposażeni w środki przymusu bezpośredniego dopuszczone do stosowania ustawą z dnia 24 maja 2013 r. o środkach przymusu bezpośredniego i broni palnej, w tym: kajdanki, ręczny miotacz gazu w żelu, pałkę wielofunkcyjną typu TONFA, paralizator elektryczny. Pracownicy pełniący służbę na posterunku „monitoringu” zobligowani są obowiązkowo do posiadania pasa taktycznego z wyżej wymienionymi środkami przymusu bezpośredniego w trakcie trwania służby.
19. Dowódcy zmiany muszą być wskazani zamawiającemu w formie pisemnej lub w formie dokumentowej (np. mailem).
20. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przed przystąpieniem danego dowódcy zmiany do pracy, przedłożył zaświadczenie u ukończeniu przez daną osobę Kursu Kwalifikowanej Pierwszej pomocy.

9. Stanowisko ochrony budynku wskazane w dziale II punkt 1. ppkt. 2) – obowiązki :

- 1) Wydawanie kluczy do pomieszczeń, odnotowywanie zwrotu kluczy w książce.
- 2) Wydawanie listy obecności dla Pracowników i prawidłowe jej zabezpieczenie, zgodnie z obowiązującym Zarządzeniem Dyrektora Muzeum
- 3) Odbieranie i łączenie rozmów telefonicznych.
- 4) Kontrolowanie osób wchodzących do Muzeum i prowadzenie ewidencji.
- 5) Udzielanie podstawowych informacji.
- 6) Obsługa podnośnika dla osób niepełnosprawnych.
- 7) Informowanie o odbiorze przesyłek oraz poczty.
- 8) Wydawanie przesyłek zostawionych na recepcji.
- 9) Witanie zwiedzających.
- 10) Udzielanie kompetentnych i adekwatnych informacji co do tematyki wystawy oraz zakresu działalności Muzeum.

11) Informowanie zwiedzających o trasie zwiedzania oraz o pozostałych wytycznych związanych z zasadami obowiązującymi w muzeum.

12) Osoby realizujące usługi na recepcji będą legitymować się znajomością języka angielskiego w stopniu co najmniej B1, z zastrzeżeniem kryteriów oceny ofert. Przed przystąpieniem do wykonywania czynności Zamawiający jest uprawniony do weryfikacji, czy dana osoba włada językiem angielskim w wymaganym stopniu. Z uwagi na charakter pracy weryfikacja nastąpi poprzez rozmowę wykonywaną z ramienia Zamawiającego przez upoważnioną osobę. Weryfikacja nie jest przeprowadzana, jeśli Wykonawca przedstawi dla danej osoby certyfikat językowy dotyczący znajomości języka angielskiego na wymaganym poziomie.

IV. Ochrona sale wystawowe - organizacja pracy:

1. Do ochrony na salach wystawowych oraz ochrony osób odwiedzających wystawy zorganizowane przez Państwowe Muzeum Etnograficzne w Warszawie przewiduje się następującą ilość godzin miesięcznie wg. grafiku przedstawionego do akceptacji przez Zamawiającego w godzinach między 9.00 – 22.00, która będzie świadczona od wtorku do niedzieli na 12 stanowiskach, których lokalizacje Zamawiający może zmieniać, przy czym Wykonawca zobowiązuje się skierować do realizacji zamówienia w zakresie 12 stanowisk ochrony sal stałe osoby świadczące usługę – (oświadczenie składane przez Zamawiającego na koniec miesiąca poprzedzającego miesiąc objęty prawem opcji):

- a) we wtorki, środy, czwartki, piątki, soboty i niedziele zgodnie z poniższą tabelą,
- b) w dni świąteczne, w które Muzeum otwarte jest dla zwiedzających, poza dniami ustawowo wolnymi,
- c) ramy codziennego czasu pracy muszą gwarantować prawidłowe rozpoczęcie i zakończenie zadań w szczególności związanych z przygotowaniem do dyżuru i jego zakończeniem.
- d) Pracownicy sal wystawowych są Kwalifikowanymi Pracownikami Ochrony
- e) Osoby na salach legitymują się znajomością języka angielskiego w stopniu co najmniej A1, z zastrzeżeniem kryteriów oceny ofert. Przed przystąpieniem do wykonywania czynności Zamawiający jest uprawniony do weryfikacji, czy dana osoba włada językiem angielskim w wymaganym stopniu. Z uwagi na charakter pracy weryfikacja nastąpi poprzez rozmowę wykonywaną z ramienia Zamawiającego przez upoważnioną osobę. Weryfikacja nie jest przeprowadzana, jeśli Wykonawca przedstawi dla danej osoby certyfikat językowy dotyczący znajomości języka angielskiego na wymaganym poziomie.
- f) Pracownicy sal wystawowych muszą zostać przeszkoleni przez Wykonawcę w obecności Zamawiającego z prowadzenia ewakuacji publiczności z sal wystawowych na wypadek zagrożenia zewnętrznego w ciągu 3 dni roboczych od przejścia obiektu. Każdy nowy pracownik musi również zostać przeszkolony.
- g) Pracownik sal wystawowych opuszcza swoje stanowisko pracy o równej godzinie w której muzeum zostaje zamknięte dla zwiedzających
- h) W przypadku gdy Pracownik Sali wystawowej opuszcza sale (przerwy itp.) musi zostać zastąpiony innym Pracownikiem. Nie dopuszczalne jest pozostawienie Sali bez opieki.

Rok	Miesiąc	Godz. w sumie	Zapotrzebowanie personalne	Godz. na 12 osób
2023/2024	Luty	168	12	2016
	Marzec	190		2280
	Kwiecień	174		2088
	Maj	170		2040
	Czerwiec	176		2112
	Lipiec	180		2160
	Sierpień	182		2184
	Wrzesień	182		2184
	Październik	182		2184
	Listopad	168		2016
	Grudzień	168		2016
	Styczeń	184		2208

Ochrona sale wystawowe – zakres obowiązków:

- 1) Otwieranie rano i zamykanie sal, na których znajdują się ekspozycje przygotowane przez Muzeum. Klucze są za każdym razem pobierane i zwracane na recepcji Muzeum, co jest odnotowywane w książce kontrolnej kluczy.
- 2) Osoby skierowane do realizacji zamówienia są odpowiedzialne za pilnowanie zbiorów muzealnych i porządek na salach wystawowych.
- 3) Każda wystawa stała i czasowa posiada podpisany przez upoważnionych przedstawicieli PME protokół przekazania wystawy z załączonym spisem eksponatów w układzie topograficznym. Oryginały protokołów znajdują się u Głównego Inwentaryzatora PME, a kopie na salach wystawowych.
- 4) Każda wystawa posiada Książkę wystawy, do której jest dołączony protokół przekazania wystawy wraz ze spisem topograficznym eksponatów. W książce wprowadza się następujące rubryki: sprawdzenie – otwarcie, sprawdzenie zamknięcie, kontrola, uwagi (szczególne i nietypowe zachowania), zdarzenia (np. wizyta mediów, ekip naprawczych i konserwatorskich), ruch eksponatów. Do obowiązków osób skierowanych do realizacji zamówienia należy jej uzupełnianie.
- 5) Niedopuszczalne jest trzymanie prywatnych toreb, plecaków, reklamówek itp. Na salach wystawowych przez Pracowników ochrony.

- 6) Osoby skierowane do realizacji zamówienia sprawdzają stan ilościowy obiektów pilnowanej wystawy dwa razy dziennie – przed rozpoczęciem udostępniania zbiorów muzealnych zwiedzającym oraz po jego zakończeniu. Fakt sprawdzenia potwierdzają podpisem w Księżce wystawy.
- 7) Osoby skierowane do realizacji zamówienia mają obowiązek sprawdzania biletów wstępu na wystawy stałe i czasowe – wykaz biletów i zasady do czego upoważnia zakupiony bilet, zostaną przedstawione Wykonawcy po podpisaniu umowy.
- 8) Do obowiązków tych osób należy również:
 - a) udzielanie kompetentnych i adekwatnych informacji co do tematyki wystawy oraz zakresu działalności Muzeum;
 - b) witanie zwiedzających;
 - c) oferowanie ulotek, broszur i druków edukacyjnych ze wskazówkami ich użycia;
 - d) prezentowanie postawy otwartej na różnorodne potrzeby gości;
 - e) informowanie zwiedzających o trasie zwiedzania oraz o pozostałych wytycznych związanych z zasadami obowiązującymi w muzeum;
 - f) sprawdzanie prawidłowego działania urządzeń multimedialnych i oświetlenia;
 - g) zwracanie uwagi na zachowanie porządku na salach wystawowych i zgłaszanie potrzeb w tym zakresie do osób upoważnionych przez Dyрекcję Muzeum;
 - h) zwracanie uwagi na przebieg zwiedzania, obserwowanie i reagowanie w wypadkach budzących podejrzenia co do zamiarów osób zwiedzających;
 - i) zwracanie uwagi na przestrzeganie przez zwiedzających zakazu używania lampy błyskowej podczas fotografowania;
 - j) zawiadamianie osoby wyznaczonej przez Dyrektora PME Muzeum o najdrobniejszych nawet uszkodzeniach eksponatów oraz elementów ekspozycji;
 - k) informowanie osoby wyznaczonej przez Dyrektora PME Muzeum o zauważonych nieprawidłowościach, usterkach w zakresie mechanicznego zabezpieczenia technicznego (np. uszkodzenie zamka) oraz niesprawności innych urządzeń, w które muzeum jest wyposażone (np. multimedia, oświetlenie, urządzenia grzewcze, wodne, aparaty łączności itp.);
 - l) oszczędzanie energii elektrycznej (wygaszanie oświetlenia i wszelkich zbędnych urządzeń podczas nieobecności zwiedzających);
 - m) pilnowanie, aby goście zostawiali torby, plecaki itp. oraz okrycia wierzchnie w szatni;
 - n) pomoc pracownikom Muzeum przy organizacji wernisaży, finisaży, zajęciach edukacyjnych itp.;

- 9) Niedopuszczalne jest pozostawienie wystawy w godzinach udostępniania publiczności bez dozoru.
- 10) Każdorazowo przed zamknięciem ekspozycji osoba skierowana do realizacji zamówienia ma obowiązek właściwego zabezpieczenia wystawy, w szczególności wygaszenie świateł, wyłączenie z prądu odpowiednich urządzeń i zamknięcie sali itp.
- 11) Wszelkie zmiany (ruch) eksponatów na wystawach mogą być dokonywane jedynie przez upoważnionych pracowników Muzeum. Każda zmiana musi zostać odnotowana w Księżce wystawy w rubryce „Ruch eksponatów”.
- 12) Zachowania w zakresie osób skierowanych do realizacji zamówienia a relacji ze zwiedzającymi:
 - a) Osoby skierowane do realizacji zamówienia powinny witać każdego z gości, który wchodzi do sali wystawowej (może to być dyskretne niewerbalne pozdrowienie);
 - b) Powitanie Gości w pozycji stojącej (należy pamiętać o niezbyt nerwowym wstawaniu- „nie należy zrywać się z krzesła na widok gościa”). Po nawiązaniu kontaktu wzrokowego i ewentualnej konwersacji osoba pełniąca dyżur może „przespacerować” się po sali chyba, że zachodzi inna potrzeba;
 - c) W sposób adekwatny i nienachlany zachęcać gości do zapoznania się z ekspozycją i informować gości o głównych zagadnieniach wystawy;
 - d) Po poinformowaniu o głównych zagadnieniach wystawy, w razie potrzeby może nawiązywać krótką (maksymalnie kilkuminutową) konwersację dotyczącą ekspozycji lub tematów z nią związanych;
 - e) Osoba skierowana do realizacji zamówienia ma obowiązek dbać o pozytywny wizerunek Muzeum. Powinna posiadać wiedzę dotyczącą wydarzeń, działań edukacyjnych i kulturalnych odbywających się w Muzeum, by móc informować o nich gości (afisz);
 - f) Osoba skierowana do realizacji zamówienia może oferować gościom Muzeum broszury lub inne druki edukacyjne dostępne w Muzeum. Szczególnie ważne jest to w przypadku gości zwiedzających z dziećmi. Druki, zakresem wiadomości, powinny być odpowiednio dobrane do wieku zwiedzających;
 - g) Osoba skierowana do realizacji zamówienia powinna być otwarta na różnorodne potrzeby gości. Potrafić prowadzić konwersację w sposób taktowny i nienachlany, wykazując się wysoką kulturą osobistą. W przypadku tematów drażliwych, kontrowersyjnych, trudnych nie należy wdawać się w niepotrzebne dyskusje i nie podejmować kwestii rozstrzygających;
 - h) Osoba skierowana do realizacji zamówienia powinna poszerzać swoją wiedzę dotyczącą wystaw, którymi się opiekuje. Może to robić między innymi oczekując w Sali na gości,

uczestnicząc w szkoleniach oraz wydarzeniach organizowanych przez Muzeum, a także zapoznając się z literaturą na dany temat;

- i) Osoba skierowana do realizacji zamówienia powinna w sposób kulturalny zwracać uwagę gościom, którzy naruszają regulamin zwiedzania wystaw (na przykład robiąc zdjęcia z fleszem);
- j) Osoba skierowana do realizacji zamówienia powinna prezentować postawę otwartą wobec gości, wykazując chęć udzielenia pomocy w razie potrzeby;
- k) Osoba skierowana do realizacji zamówienia powinna potrafić objaśnić gościom działanie kiosków i innych urządzeń multimedialnych dostępnych dla gości muzealnych.
- l) Osoba skierowana do realizacji zamówienia powinna wykazywać się dbałością o poprawność języka, którym posługuje się w rozmowie z gości.
- m) Osoba skierowana do realizacji zamówienia podczas obecności gości na salach wystawowych nie może zajmować miejsca siedzącego

V. Inne wytyczne:

1. Zmiany na recepcji i monitoringu w systemie 24/48 w przypadku braku zmiany i konieczności pozostania na obiekcie Pracownika ochrony, który poprzedniego dnia rozpoczął dyżur Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia w ciągu 2 godzin innego Pracownika ochrony. Niedopuszczalne jest, by Pracownik ochrony pełnił służbę w innym systemie niż 24/48.

2. Zamawiający wymaga by każdy nowy pracownik był zgłoszony pisemnie przez Wykonawcę z dostarczeniem zaświadczenia o posiadanych kwalifikacjach pracownika ochrony, imieniem i nazwiskiem oraz terminem rozpoczęcia pracy

3. Przedstawianie grafików (miesięcznych) oraz przekazywanie każdorazowo zmiany na 3 dni robocze przed rozpoczęciem każdego miesiąca kalendarzowego

4. Udział WSZYSTKICH pracowników w organizowanym szkoleniu przez Zamawiającego maksymalnie do 10 razy w czasie obowiązywania umowy, wg potrzeb i uznania Zamawiającego. Czas każdego szkolenia to maksymalnie 4 h, w dni zamknięcia Muzeum dla zwiedzających (poniedziałki).

5. Udział w szkoleniu RODO osób pełniących dyżur na recepcji. Bez odbycia szkolenia pracownik nie może przystąpić do służby

6. Zamawiający wymaga zatrudnienia na umowę o pracę osoby wykonujące czynności inspektora ochrony, osoby będące kwalifikowanymi pracownikami ochrony w zakresie ochrony monitoringu, sal wystawowych oraz pracowników recepcji w zakresie wymiarów etatów niezbędnych do realizacji zamówienia. Brak wymogu zatrudnienia na pełen etat.

7. Wykonawca ma przeprowadzać nocne kontrole Pracowników wykonywane przez koordynatora min 3x w tygodniu (poniedziałek, środa, piątek) w godzinach 22.00-4.00 potwierdzone wpisem w książki służby wraz z podpisem i imienną pieczętką. Koordynator ochrony jest Kwalifikowanym Pracownikiem Ochrony.

8. Osoby świadczące usługę w ramach dodatkowych godzin z ryczaftu są kwalifikowanymi pracownikami ochrony.

9. Wykonawca każdorazowo przesyła Zamawiającemu listy osób skierowanych do realizacji zamówień w ramach dodatkowych osób wykonujących przedstawiając do weryfikacji uprawnienia pracownika ochrony fizycznej danego pracownika

10. Wszystkie osoby skierowane do realizacji zamówienia muszą zostać przeszkolone z zakresu zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Szkolenie będzie prowadzone przez Zamawiającego.

12. Zespół interwencyjny – załoga dwuosobowa, patrol - muszą stanowić osoby wpisane na listę kwalifikowanych pracowników ochrony fizycznej prowadzoną przez Komendanta Głównego Policji. Zespół interwencyjny za każdym razem musi być wyposażony w środki przymusu bezpośredniego. Wyposażenie to będzie za każdym razem weryfikowane przez Pracownika Zamawiającego podczas weryfikacji czasu dojazdu patroli.

13. Pracownicy ochrony obiektów muszą być jednolicie umundurowani w sposób umożliwiający ich identyfikację oraz identyfikację podmiotu zatrudniającego. Muszą posiadać estetyczny strój: białą bluzka/koszula, czarna/granatowa marynarka, czarne/granatowe, spodnie/spódnica oraz posiadać imienny identyfikator, który będzie zawierał co najmniej imię i nazwisko osoby świadczącej usługę oraz nazwę firmy.

14. Osoby skierowane do realizacji zamówienia muszą być odpowiednio przygotowane na bezpośredni kontakt z różnymi grupami społecznymi, w tym osobami starszymi, niepełnosprawnymi i dziećmi.

15. Osoby skierowane do realizacji zamówienia muszą zapoznać się z regulaminem zwiedzania, lekcji muzealnych i imprez doraźnych obowiązującym u Zamawiającego i pilnować, aby osoby zwiedzające lub uczestniczące w lekcjach muzealnych oraz w imprezach doraźnych stosowały się do tego regulaminu.

16. Osoby skierowane do realizacji zamówienia zobowiązane są znać aktualne przepisy powszechnie obowiązujące dotyczące ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu zagrożenia epidemicznego lub z wystąpieniem stanu epidemii oraz pilnować, aby osoby zwiedzające lub uczestniczące w lekcjach muzealnych oraz w imprezach doraźnych przestrzegały tych ograniczeń, nakazów i zakazów.

17. Udział w szkoleniach organizowanych przez Muzeum dla pracowników ochrony – bez odbycia takiego szkolenia pracownik nie może zostać dopuszczony do pełnienia służby. W dniu przejęcia obiektu Zamawiający zorganizuje szkolenie z zakresu ppoż., topografii budynku, dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami jak również z systemów wskazanych w dziale II.

18. Wykonawca zobowiązany jest do skierowania do realizacji zamówienia w zakresie 12 stanowisk ochrony sal osób stanowiących, co do zasady stały zespół. Osoby w ramach stałego zespołu mają przypisaną indywidualnie salę. Zmiany osób w ramach zespołu lub zmian osób z zespołu pomiędzy

przypisanymi salami, są możliwe jedynie w wyjątkowych sytuacjach, spowodowanych obiektywnymi przyczynami, uniemożliwiającymi świadczenie usługi przez daną osobę. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia prawidłowej realizacji usług w zakresie ww. sal, w tym właściwą obsługę oraz zapewnienie ciągłości i jednolitości standardu usług. Jeżeli standard usługi nie zostanie zachowany przez Wykonawcę na skutek zmian personalnych na salach, przyjmuje się, że stanowi to nienależyte wykonywanie umowy.

19. Realizacja zadań związanych z ewentualnym wprowadzeniem stopni alarmowych przez uprawnione w państwie organy.

20. Protokolarne przejęcie ochrony obiektu odbędzie się w dniu 01.02.2023 r.

21. Protokolarne przejęcie ochrony sal wystawowych odbędzie się w dniu 01.02.2023 r.

22. Rozpoczęcie pracy na stanowiskach Ochrona budynku i recepcja w dniu **01.02.2023 r.** od godziny **9:00**, na salach wystawowych w dniu **01.02.2023 r.** od godziny **09:00**.

23. Zamawiający zastrzega sobie prawo wezwania dodatkowych osób do ochrony obiektu w czasie organizowanych przez siebie imprez muzealnych takich jak kiermasze, Noc muzeów, wernisaże, finisaże, konferencje, dodatkowe wystawy, spotkania i inne w wymiarze do 1 000 godzin w ramach realizowanego zamówienia. Osoby te muszą być kwalifikowanymi pracownikami ochrony.

24. Wykonawca zapewni jednocześnie wsparcie co najmniej jednego patrolu interwencyjnego, przy czym czas dojazdu każdego patrolu nie może przekraczać 15 minut od momentu wezwania. Wezwanie partoli interwencyjnych w celu sprawdzenia czasu dojazdu, odbywa się przy pracowniku ochrony sprawującego dyżur. Każdorazowo potwierdzeniem godziny wezwania patroli oraz czasu ich dojazdu jest sporządzony protokół, który stanowi załącznik do umowy.

25. Niedopuszczalne jest używanie przez Pracowników Recepcji i Sal Wystawowych w celach prywatnych na salach wystawowych i recepcji osobistych telefonów komórkowych oraz innych urządzeń elektronicznych (mp3, tablet, laptop etc.) poza służbowymi środkami komunikacji bezprzewodowej. Rozmowy prywatne muszą odbywać się poza wyznaczonym stanowiskiem pracy. Obowiązkowo musi być zapewnione zastępstwo za osobę opuszczającą swoje stanowisko przez pracownika monitoring.

26. Zamawiający wymaga aby każdy pracownik ochrony był wyposażony w środki łączności wewnętrznej bezprzewodowej. Wykonawca musi mieć przyznaną częstotliwość radiową oraz posiadać radiotelefon.

27. Telefon komórkowy musi znajdować się na monitoring, a jego numer przekazany dla upoważnionego Pracownika Muzeum.

28. Pracownicy ochrony muszą być zobowiązani do: wykonywania poleceń wydawanych przez upoważnionych pracowników Zamawiającego, dotyczących bezpieczeństwa osób i ochrony mienia.

29. Każdorazowo podczas otwarcia przez Zamawiającego nowej wystawy Koordynator obiektu zobowiązany będzie do protokolarnego przejęcia Sali wystawowej. Zamawiający nie planuje więcej niż 20 nowych ekspozycji w ciągu trwania umowy.