Załącznik nr 1

Znak sprawy: ADMIN/03/US/01/2018

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 dwóch patroli interwencyjnych w przypadkach zaistnienia zagrożenia. 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 oraz pokoje gościnne.
4) Sale wystawowe zlokalizowane są na parterze, I i II piętrze w budynku Muzeum.
5) Zamawiający udostępni jedno pomieszczenie z przeznaczeniem na szatnię dla pracowników Wykonawcy.

II. Ochrona budynku - organizacja pracy:

1. Liczba stanowisk :
   1) 1 stanowisko pracujące w trybie całodobowym (1 stanowisko x 24 h = 24 h, 168 h tygodniowo),
   2) 1 stanowisko pracujące w trybie nocnym od godziny 17.00 do 7.00 (1 stanowisko x 14 h = 14 h, to jest 98 h tygodniowo).
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. **Stanowisko 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 w godzinach 22.00 - 7.00 połączone z zamykaniem korytarzy/pomieszczeń na klucz, zamykaniem niezamkniętych okien, wyłączaniem 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.
   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.
   10) 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.
   11) 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,
   d) użyciu oprogramowania testowego centrali do analizy występujących nieprawidłowości, każda zauważona nieprawidłowość powinna być odnotowana w książce eksploatacji.

   12) Obserwacja obrazu na ekranach monitoringu.

13) Obsługa Dźwiękowego Systemu Ostrzegawczego.
14) Obsługa Systemu Zarządzania Budynkiem (BMS).
15) Systemy wymienione w ustępach : 10, 11 i 12 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.
17) Zamawiający zastrzega sobie prawo wezwania dodatkowych osób do ochrony obiektu w czasie organizowanych przez siebie imprez muzealnych takich jak kiermasze (m.in. Bożonarodzeniowy, Wielkanocny), Noc muzeów, wernisaże, finisaże, konferencje, dodatkowe wystawy, spotkania i inne w wymiarze do 1 000 godzin w ramach realizowanego zamówienia.
18) Wykonawca zapewni jednoczesne wsparcie co najmniej dwóch patroli interwencyjnych – 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, który ma dyżur. Potwierdzenie godziny wezwania patroli oraz czasu ich dojazdu potwierdza się na protokole, który stanowi załącznik do umowy.

9. Stanowisko ochrony budynku w godzinach 17.00 – 07.00 – obowiązki :

1) Wydawanie kluczy do pomieszczeń biurowych i pokoi gościnnych, odnotowywanie zwrotu kluczy w książce.
2) Odbieranie i łączenie rozmów telefonicznych.
3) Kontrolowanie osób wchodzących do Muzeum i prowadzenie ewidencji.
4) Udzielanie podstawowych informacji.
5) Obsługa podnośnika dla osób niepełnosprawnych.
6) Odbieranie przesyłek, które nie wymagają zejścia osoby zainteresowanej.
7) Wydawanie przesyłek zostawionych na recepcji.

III. Ochrona sale wystawowe - organizacja pracy:

1. Do ochrony na salach wystawowych oraz osobami odwiedzającymi 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 6 stanowiskach, których lokalizacje Zamawiający może zmieniać:
   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 25,26.12.2018, 01, 06.01.2019, 01,03.05.2019, 20.06.2019, 15.08.2019,
   c) ramy codziennego czasu pracy muszą gwarantować prawidłowe rozpoczęcie i zakończenie zadań w szczególności związanych z przygotowaniem do dyżuru i jego zakończeniem.

Lp.	Miesiąc	Ilość godzin dla 1 osoby	Ilość osób	Stanowisko	Liczba godzin razem
1.	Grudzień	62	6	Sale wystawowe parter, I i II piętro	372
2.	Styczeń	178	6	Sale wystawowe parter, I i II piętro	1068

3.	Luty	168	6	Sale wystawowe parter, I i II piętro	1008
4.	Marzec	188	6	Sale wystawowe parter, I i II piętro	1128
5.	Kwiecień	175	6	Sale wystawowe parter, I i II piętro	1050
6.	Maj	175	6	Sale wystawowe parter, I i II piętro	1050
7.	Czerwiec	174	6	Sale wystawowe parter, I i II piętro	1044
8.	Lipiec	183	6	Sale wystawowe parter, I i II piętro	1098
9.	Sierpień	183	6	Sale wystawowe parter, I i II piętro	1098
10.	Wrzesień	173	6	Sale wystawowe parter, I i II piętro	1038
11.	Październik	190	6	Sale wystawowe parter, I i II piętro	1140
12.	Listopad	183	6	Sale wystawowe parter, I i II piętro	1098
13.	Grudzień	111	6	Sale wystawowe parter, I i II piętro	666
		Razem:			**12 858**

2. **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) 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 Książce wystawy.
6) 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.
7) Do obowiązków tych osób należy również:

a) udzielanie kompetentnych i adekwatnych informacji o wystawie oraz 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 i udzielanie innych wyjaśnień związanych z wystawami i obowiązującym porządkiem w muzeum;
f) sprawdzanie działania urządzeń multimedialnych i oświetlenia;
g) zwracanie uwagi na zachowanie porządku na salach wystawowych i zgłaszanie potrzeb w tym zakresie do osób upoważnionych przez Dyrekcję 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 ipt.;

8) Niedopuszczalne jest pozostawienie wystawy w godzinach udostępniania publiczności bez dozoru.

9) 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.
10) Wszelkie zmiany (ruch) eksponatów na wystawach mogą być dokonywane jedynie przez upoważnionych pracowników Muzeum. Każda zmiana musi zostać odnotowana w Książce wystawy w rubryce „Ruch eksponatów".
11) 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) Sugerowanym powitaniem jest powitanie 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 i ponownie może usiąść 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) Może gościom Muzeum oferować broszury lub inne druki edukacyjne. Szczególnie ważne jest to w przypadku gości zwiedzających z dziećmi. Druki powinny być dostosowane do grupy wiekowej zwiedzających;
g) Powinna gościom Muzeum zaoferować także dorosłym druki, broszury oraz informatory dotyczące wystaw PME oraz udzielić im stosownych instrukcji ich dotyczących;
h) Osoba skierowana do realizacji zmówienia 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;
i) Osoby skierowane do realizacji zamówienia powinny 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;

j) Powinna w sposób kulturalny zwracać uwagę gościom, którzy naruszają regulamin zwiedzania wystaw na przykład robiąc zdjęcia z fleszem;

k) Powinna prezentować postawę otwartą wobec gości, wykazywać chęć udzielenia pomocy w razie potrzeby;

l) Potrafić objaśnić gościom działanie kiosków i innych urządzeń multimedialnych dostępnych dla gości muzealnych.

m) Powinna wykazywać się dbałością o poprawność języka, którym się posługuje podczas rozmowy z gości.

IV. Inne wytyczne:

1. Wszystkie osoby skierowane do realizacji zamówienia muszą posługiwać się w stopniu co najmniej komunikatywnym językiem angielskim. Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji spełniania tego warunku każdorazowo przed dopuszczeniem danej osoby do wykonania czynności nadzoru.
2. Wszystkie osoby skierowane do realizacji zamówienia w systemie 24 i 14 godzinnym muszą pracować w oparciu o umowę o pracę na pełny etat. W celu wykazania spełniania tego warunku Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia stosownych oświadczeń Wykonawcy i pracownika.
3. Osoby skierowane do realizacji zamówienia muszą posiadać estetyczny strój biała 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.
4. Osoby skierowane do realizacji zamówienia muszą być odpowiednio przygotowane na bezpośredni kontakt z różnymi grupami społecznymi w tym osobami starszymi, niepełnosprawnymi i dziećmi.
5. Udział w szkoleniach organizowanych przez Muzeum dla pracowników ochrony.
6. Realizacja zadań związanych z ewentualnym wprowadzeniem stopni alarmowych przez uprawnione w państwie organy.
7. Protokolarne przejęcie ochrony obiektu odbędzie się w dniu 17.12.2018 r. o godzinie 8.00.
8. Protokolarne przejęcie ochrony sal wystawowych odbędzie się w dniu 19.12.2018 r. o godzinie 16.00.