

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, magazyny zbiorów 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 1 200 roboczogodzin (r-h).

I. Informacje wstępne

- 1) Powierzchnia budynku – ok. 9400 m².
- 2) Godziny pracy klubokawiarni 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 (pn.-7.00-18.00; wt.-śr.-7.00-20.00; czw.-7.00-18.00; pt.-7.00-20.00; sob.-niedz.-8.00-19.00.		Wszystkie dni poza ustawowo wolnymi od pracy	4176
Dodatkowe godziny Kwalifikowani Pracownicy Ochrony	1 200		1 200
Patrol interwencyjny Kwalifikowani Pracownicy Ochrony			

Kwalifikowani Pracownicy sal wystawowych	8 osób		16 976
RAZEM			39824

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 (pn.-7.00-18.00; wt.-śr.-7.00-20.00; czw.-7.00-18.00; pt.-7.00-20.00; sob.-niedz.-8.00-19.00.	Wszystkie dni poza ustawowo wolnymi od pracy	364	4176
Dodatkowe godziny Kwalifikowani Pracownicy Ochrony	1200		1 200
Patrol interwencyjny Kwalifikowani Pracownicy Ochrony			
Kwalifikowani Pracownicy sal wystawowych	8 osób		16 976
Sale wystawowe Kwalifikowani Pracownicy Ochrony (opcja)	4 osoby		8 488
		RAZEM	48312

III. Ochrona budynku - organizacja pracy:

1. Liczba stanowisk :

- 1) 2 stanowiska pracujące w trybie całodobowym (2 stanowiska Kwalifikowanych Pracowników Ochrony x 24 h = 48 h, 334 h tygodniowo) - w ramach dwóch osób na monitoring jedną z nich może pełnić funkcję strażaka (funkcja opisana poniżej pkt. III ppkt. 9), pracownicy prowadzą dziennik zaobserwowanych zdarzeń. W dzienniku odnotowywane są zdarzenia potencjalnie niebezpieczne oraz awarie systemu monitoringu jak również książkę służby.
 - 2) 1 stanowisko pracujące w godzinach:
Poniedziałek – 7.00-18.00
Wtorek – 7.00 – 20.00
Środa – 7.00 – 20.00
Czwartek – 7.00-18.00
Piątek – 7.00-20.00
Sobota - 8.00-19.00
Niedziela – 8.00-19.00
(1 stanowisko = to jest 59 h tygodniowo).
 2. 12 stanowisk ochrony sal wystawowych pracujących w trybie określonym w dziale IV. Zamawiający udzieli zamówienia w zakresie 8 stanowisk jako zamówienie podstawowe, a w zakresie 4 stanowisk na zasadach prawa opcji. 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 (koordynator) 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 (dowódca i strażak):**
- 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 przez dowódcę i strażaka co 2h, połączone po godzinie 20.00 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. Obchód budynku wykonywany po godzinie 20.00 musi uwzględniać „klamkowanie” wszystkich pomieszczeń. Wykonawca zobligowany jest do zainstalowania systemu umożliwiającego weryfikację dokonanych obchodów.
- 5) Monitorowanie 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 dozoru, czy każde odchylenie od stanu dozoru 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 dozoru. 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.
 - d) blokowaniu stref po otrzymaniu informacji od upoważnionego Pracownika 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 centrali,
 - 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 i recepcji) 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 ppoż. 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 oraz recepcji, który posiada **ukończony pozytywnie Kurs Kwalifikowanej Pierwszej Pomocy (KPP)**.

11. Do obowiązków dowódcy zmiany należy również:

- Dowódcy zmiany zostają przekazywane informacje dotyczące danego dnia i zobowiązany jest on poinformować pozostałych pracowników
- Dowódca zmiany zobowiązany jest do poinformowania Administratora o stanie (liczbie) 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 nocnych dwukrotnie, w godzinach ustalonych z Zamawiającym po podpisaniu umowy

14. Obowiązkiem Wykonawcy jest sprawdzanie prawidłowego zamknięcia drzwi, okien, krat, kłódek 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 (dowódca i strażak) 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 (dowódca i strażak) 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 lub podobny dokument o ukończeniu przez daną osobę Kursu Kwalifikowanej Pierwszej Pomocy.

21. 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 gości i konserwatorów wraz z wydawaniem kart.
 - 5) Udzielanie podstawowych informacji.
 - 6) Obsługa podnośnika dla osób z niepełnosprawnościami.
 - 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) Niedopuszczalne jest trzymanie prywatnych toreb, plecaków, reklamówek itp. na stanowisku recepcji.
 - 13) Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia osoby na zastępstwo podczas trwania przerwy pracownika pełniącego służbę.
- 14) 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 maksymalnie 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. **Wykonawca zobowiązany jest do skierowania pracownika, który będzie zastępował dane osoby na salach podczas przerw.**

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) 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. Jednocześnie na koniec dnia pracy uzupełniają liczbę osób odwiedzających daną wystawę.
- 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, jak również do sprawdzania e-biletów zakupionych przez internet w sposób ustalony z Zamawiającym
- 8) Do obowiązków tych osób należy również:
 - a) udzielanie podstawowych informacji na temat wystawy i 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 wraz z uruchamianiem przed rozpoczęciem pracy i wyłączeniem po jej zakończeniu;
 - g) zwracanie uwagi na zachowanie porządku w 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) współpraca z pracownikami Muzeum przy organizacji wernisaży, finisaży, zajęć edukacyjnych itp.;
- 9) Niedopuszczalne jest pozostawienie wystawy w godzinach udostępniania publiczności bez dozoru – **Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia zastępstwa.**
- 10) Każdorazowo przed zamknięciem ekspozycji osoba skierowana do realizacji zamówienia ma obowiązek właściwego zabezpieczenia wystawy, w sposób określony przez Zamawiającego, 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) Odpowiadanie na pytania gości w zakresie podstawowych informacji o wystawach i działalności Muzeum. Osoba skierowana do realizacji zamówienia ma obowiązek dbać o pozytywny wizerunek Muzeum oraz być kulturalnym w stosunku do zwiedzających
 - d) Osoba skierowana do realizacji zamówienia powinna w sposób kulturalny zwracać uwagę gościom, którzy naruszają regulamin zwiedzania wystaw (na przykład robiąc zdjęcia z fleszem);
 - e) Osoba skierowana do realizacji zamówienia powinna prezentować postawę otwartą wobec gości, wykazując chęć udzielenia pomocy w razie potrzeby;
 - f) Osoba skierowana do realizacji zamówienia powinna potrafić objaśnić gościom działanie kiosków i innych urządzeń multimedialnych dostępnych dla gości muzealnych;
 - g) Osoba skierowana do realizacji zamówienia powinna wykazywać się dbałością o poprawność języka, którym posługuje się w rozmowie z gości;
 - h) Osoba skierowana do realizacji zamówienia podczas obecności gości na salach wystawowych powinna przemieszczać się po Sali.**

V. Inne wytyczne:

1. System pracy osób z monitoringu 24/48 w przypadku braku zmiany i konieczności pozostania w obiekcie Pracownika ochrony, który poprzedniego dnia rozpoczął dyżur Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia w ciągu 2 godzin innego Pracownika ochrony.
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 w recepcji. Bez odbycia szkolenia pracownik nie może przystąpić do służby - **szkolenie w zakresie Wykonawcy**.
6. Zamawiający wymaga zatrudnienia na umowę o pracę osoby wykonujące czynności inspektora ochrony (koordynator), osoby będące kwalifikowanymi pracownikami ochrony w zakresie ochrony monitoringu (dowódca, strażak), 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 ryczału są kwalifikowanymi pracownikami ochrony.
9. Wykonawca każdorazowo przesyła Zamawiającemu listy nowych 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.

11. 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.

12. Pracownicy ochrony obiektów muszą być jednolicie umundurowani w sposób umożliwiający ich identyfikację oraz identyfikację podmiotu zatrudniającego. Muszą posiadać estetyczny strój biała /koszula, czarna/ marynarka, czarne/, spodnie/spódnica, krawat/apaszka (dla wszystkich pracowników takie same) oraz posiadać imienny identyfikator, który będzie zawierał co najmniej imię i nazwisko osoby świadczącej usługę oraz nazwę firmy. Wykonawca w okresie letnim czerwiec – wrzesień zobowiązany jest do zapewnienia dla wszystkich Pracowników skierowanych do realizacji usługi koszule z krótkim rękawem. W okresie letnim Pracownicy Wykonawcy świadczą usługę bez marynarek. Wyjątkiem są wydarzenia organizowane przez Muzeum w godzinach popołudniowych/wieczornych, w takim przypadku obowiązują za każdym razem marynarki.

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

14. 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.

15. 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.

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

17. 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.

18. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienie 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. Zamawiający zastrzega sobie prawo wezwania dodatkowych osób do ochrony obiektu w czasie organizowanych przez siebie imprez muzealnych (24h na dobę) takich jak kiermasze, Noc muzeów, wernisaże, finisaże, konferencje, dodatkowe wystawy, spotkania i inne w wymiarze do 1200 godzin w ramach realizowanego zamówienia. Osoby te muszą być kwalifikowanymi pracownikami ochrony.

21. 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.

22. Niedopuszczalne jest używanie przez Pracowników Recepcji i Sal Wystawowych oraz monitoringu w celach prywatnych osobistych telefonów komórkowych oraz innych urządzeń elektronicznych (mp3, tablet, laptop etc.) poza służbowymi środkami komunikacji bezprzewodowej oraz służbowego laptopa na stanowisku monitoringu. Rozmowy prywatne muszą odbywać się poza wyznaczonym stanowiskiem pracy. Obowiązkowo musi być zapewnione zastępstwo za osobę opuszczającą swoje stanowisko. **Możliwym jest korzystanie z osobistych telefonów komórkowych w sytuacjach nagłych. Należy w tym przypadku powiadomić dowódcę o sytuacji.**

23. Zamawiający wymaga aby każdy pracownik ochrony był wyposażony w środki łączności wewnętrznej bezprzewodowej wraz z zestawem słuchawkowym. Wykonawca musi mieć przyznaną częstotliwość radiową oraz posiadać radiotelefon.

24. Telefon komórkowy musi znajdować się na monitoringu, a jego numer przekazany dla upoważnionego Pracownika Muzeum. Wykonawca w celu komunikacji upoważnionego Pracownika ze strony Zamawiającego z dowódcą zapewni również laptop z przyznanym osobnym adresem email. W terminie 3 dni od podpisania umowy.

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

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

27. Wykonawca będzie zobligowany do współpracy z podmiotem zapewniającym bezpieczeństwo w momencie rozpoczęcia prac związanych z remontem elewacji i dachu, jak również do prowadzenia kontroli samochodów Wykonawcy podczas wjazdu i wyjazdu z wewnętrznego parkingu Muzeum według ustalonych zasad z Zamawiającym.

28. Szkolenie dla wszystkich Pracowników skierowanych do realizacji zamówienia odbędzie się w dniu ustalonym z Zamawiającym. Udział w szkoleniu jest obowiązkowy, bez odbycia szkolenia Pracownicy nie mogą przystąpić do służby.

29. Pracownicy monitoringu zobligowani są do uzupełniania na bieżąco tabeli dotyczącej ilości odbieranych pojemników z odpadami przez podmiot zewnętrzny i przekazywanie jej do Zamawiającego po zakończeniu każdego miesiąca.