**Příloha č. 1:**

**SPECIFIKACE STRÁŽNÍCH A RECEPČNÍCH SLUŽEB**

(dále jen **„Specifikace“**)

Tento dokument podrobněji stanoví plnění dle předmětu Smlouvy o poskytování Strážních a recepčních služeb, uzavřené na základě výsledků veřejné zakázky „Ostraha objektu.“

Strážními a recepčními službami (dále jen „**Služby**“) se rozumí nepřetržitá ochrana majetku (věcí movitých a nemovitých) ve vlastnictví Objednatele a ochrana zdraví a života pracovníků Objednatele a ostatních osob přítomných v objektu Objednatele. Dále se strážními a recepčními službami rozumí nepřetržitý dozor nad instalovanými prvky poplachových zabezpečovacích a tísňových systémů (**PZTS**) v Objektu Objednatele.

Strážní a recepční služby v Objektu Objednatele budou zajišťovány Dodavatelem dle podmínek stanovených Objednatelem v souladu s jeho vnitřními předpisy a dle podmínek Objednatelem schválených ***Pravidel pro výkon strážních a recepčních služeb (dále jen „Pravidla“)***.

Dodavatel povede povinnou provozní evidenci a dokumentaci formou knihy služeb. Kniha služeb bude vedena v elektronické podobě s přístupem určených pracovníků Objednatele. Další dokumentaci povede v rozsahu a formě dohodnuté s Objednatelem a v souladu s příslušnými právními předpisy, technickými normami a vnitřními předpisy Objednatele.

**I. Dodavatel se zavazuje v rámci řádného plnění Služby zejména:**

1. poskytovat veškeré Služby dle dohody, v souladu s právními předpisy včetně souladu s vnitřními předpisy Objednatele;
2. poskytovat Služby na dohodnutém místě a v dohodnutém čase;
3. neodkladně realizovat požadavky na operativní změny ve strážní Službě po výzvách objednatele;
4. poskytovat Služby výhradně prostřednictvím pracovníků splňujícími stanovené obecné předpoklady a kvalifikační a profesní předpoklady pro výkon příslušné činnosti, a to v rozsahu a úrovni stanovené právními předpisy a dohody s Objednatelem;
5. k tomu, že prostory vyhrazené Objednatelem pro pracovníky Dodavatele budou užívány výhradně jen pro stanovený účel;
6. šetrně zacházet se svěřenými technickými prostředky a v souladu s návodem je využívat v maximální možné míře při poskytování Služeb;
7. zajišťovat svým pracovníkům vykonávající Služby veškerou výstroj a obranné prostředky potřebné pro výkon Služby, včetně služebních stejnokrojů vhodných pro danou činnost a prostředí;
8. zajišťovat svým pracovníkům dostatečnou vybavenost mobilními komunikačními prostředky k nutnému pokrytí a vzájemnému dosahu mezi zaměstnanci Dodavatele (mobilní telefonní, přístroje a vysílačky);
9. zajišťovat, aby se jeho pracovníci při vstupu do Objektu Objednatele a při pohybu v něm řídili právními předpisy a vnitřními předpisy Objednatele;
10. zajišťovat, aby si jeho pracovníci při provádění Služeb počínali maximálně hospodárně a v nejvyšší možné míře chránili zájmy Objednatele;
11. zajišťovat, aby jeho pracovníci dbali na vnější úpravu svého celého vzhledu, čistý oděv (uniformu) a na funkční technický stav prostředků výstroje a obranných prostředků;
12. zajišťovat vystřídání pracovníků nejpozději do **1 (jedné)** hodiny v případě, že určený odpovědný pracovník Objednatele o vystřídání požádá oprávněného zástupce Dodavatele na základě zjištění hrubých nedostatků ve výkonu Služby;
13. provádět řádné vedení el. knihy služeb, a to dle Pravidel schválených Objednatelem;
14. aktualizovat Pravidla stanovená v příloze 1 tohoto dokumentu v souladu s požadavky Objednatele dle zadávacích podmínek a v souladu s vnitřními předpisy Objednatele, a seznámit s nimi své pracovníky;
15. zajišťovat slušné a zdvořilé vystupování jeho pracovníků vůči zaměstnancům Objednatele i vůči třetím osobám, se kterými budou pracovníci Dodavatele přicházet při své činnosti do styku a svým chováním a vystupováním přispívat k dobrému jménu Objednatele;
16. v Objektu Objednatele zabezpečovat reprezentativní a profesionální kontakt s návštěvníky a zaměstnanci Objednatele a podávat relevantní informace dle dispozic Objednatele;
17. provádět elektronickou evidenci návštěv do Objektu Objednatele;
18. zajistit řádné vyplňování všech potřebných údajů uvedených v příslušných knihách a záznamech;
19. zajistit kontrolu a evidenci vrácení návštěvních karet;
20. vyrozumět telefonicky bez prodlení navštěvované osoby a nevpouštět bez jejich souhlasu; vysvětlení cesty k navštěvované osobě;
21. přednostně odbavovat návštěvy ústředního ředitele SVS;
22. hlásit neprodleně jakékoliv podezřelé okolnosti, nebo podezřelé chování osob příslušným pracovníkům Objednatele při potřebě další součinnosti;
23. dohlížet na vstup a odchod zaměstnanců Objednatele a třetích osob do a z Objektu Objednatele;
24. zajištění fyzické kontroly osob a jejich oprávnění pro vstup do Objektu, zajištění kontaktu s navštívenou osobou;
25. zabránit vniknutí nepovolaných osob do Objektu Objednatele, zabránit krádežím a poškozování majetku Objednatele, předcházet mimořádným událostem a tím vzniku škod;
26. každý neobvyklý nebo podezřelý jev řešit dle jeho závažnosti a momentální situace vlastním zásahem, v souladu s platnými právními předpisy ČR a vnitřními předpisy Objednatele, popř. zajištěním pachatele, zajištěním místa činu a přivoláním Policie ČR;
27. zajistit, že jeho Pracovníci budou nápomocni při dořešení jakéhokoli případu narušení či poškození majetku Objednatele, jemuž byli přítomni nebo k jehož šetření mohou poskytnout jakékoli informace;
28. při obhlídce objektu kontrola zaparkovaných vozidel ve dvoře a případně hlásit poškození vozidel;
29. zajišťování kontrolní obchůzkové činnosti v provozní i mimoprovozní době, tj. fyzická kontrola vnitřních prostor Objektu (vizuální prohlídka Objektu, kontrola zabezpečení prostor) provádění v intervalu nejméně 1x za tři (3) hodiny;
30. hlídat neporušenost protipožárního vybavení Objektu Objednatele a dále všech neobvyklých stavů a závad technických zařízení na trase obchůzky;
31. V rámci kontrolní obchůzkové činnosti provádět bezpečnostní dohled se zaměřením na možné úniky plynu a vody;
32. kontrolovat v mimopracovní době technická zařízení (zvýšená koncentrace plynu, zvýšená teplota v prostoru, nezvyklý hluk provozovaných strojů, dým nebo zápach pocházející z rozvaděčů, elektrického zařízení, únik vody apod.) a zjištěné skutečnosti stanoveným způsobem hlásit odpovědné osobě OHS a společnostem, která tato zařízení provozují (plynárny, PRE, Pražské vodovody);
33. plnit povinnosti vyplývající z pravidel požární ochrany;
34. zajistit vyprošťování osob z výtahu v součinnosti s provozovatelem;
35. zajišťovat a kontrolovat plnění klíčového režimu (výdej, příjem a evidence zápůjček

klíčů);

1. zajišťovat součinnosti s Policií České republiky, Městskou policií a ostatními složkami integrovaného záchranného systému;
2. plnit oznamovací povinnosti vůči Objednateli, průběžné informování odpovědné osoby Objednatele z OHS o výkonu služby fyzické ostrahy;
3. zasílat měsíční informační svodky týkající se Objektu Objednatele (např. přetrvávající poruchy na Objektu, problémy v Objektu, návrhy, informace o činnosti a řešení mimořádných událostí atd.) určeným zaměstnancům OHS;
4. plnit opatření při vzniku mimořádných událostí a plnění preventivních opatření proti vzniku mimořádných událostí, poskytování součinnosti při likvidaci následků mimořádných událostí;
5. zajistit fyzickou ostrahu Objektu v počtu jedné osoby v režimu 24/7 a recepční službu v počtu jedné osoby v pracovních dnech od 06:00 do 20:00 hodin;

Objednatel je oprávněn výkon ostrahy a recepčních služeb v Objektu pravidelně prověřovat dle potřeby;

1. plnit jiné požadavky Objednatele související s bezpečnostními a recepčními službami dle vzniklé potřeby.

Konkrétní činnosti vykonávané v Objektu jsou nastíněny níže v článku III. „Základní obsazení Objektu.“

**II. Objednatel požaduje zajistit služby fyzické ostrahy bezpečnostními pracovníky**

**Obecné požadavky na způsobilost bezpečnostních pracovníků:**

1. splňovat požadavky na odbornou způsobilost, tzn., jsou držiteli Osvědčení o profesní kvalifikaci pro výkon povolání Strážný (kód 68-008-E) či alternativně vzdělání zahrnující středoškolské nebo vysokoškolské vzdělání bezpečnostního nebo právního směru;
2. odpovídající komunikační schopnosti – komunikační znalost českého jazyka;
3. absence záznamu v evidenci Rejstříku trestů fyzických osob;
4. dostatečná fyzická způsobilost (zdatnost) pracovníka na pozici strážný k předmětné činnosti, zejména s ohledem na ustanovení odst. I, bod 29;
5. vystupování a chování na odpovídající úrovni;
6. psychické vlastnosti umožňující bezkonfliktní výkon fyzické ostrahy, styk s veřejností a bezproblémové zvládání mimořádných událostí;
7. spolehlivost ve výkonu fyzické ostrahy při obsluze systému technické ochrany či ovládání dalších technických zařízení.

**Specifikace výstroje, výzbroje a komunikačních prostředků bezpečnostních pracovníků:**

1. pracovníci vykonávající Službu jsou povinni nosit stejnokroj (uniformu) odpovídající povaze vykonávané činnosti a ročnímu období. Stejnokroj bude opatřen logem dodavatele Služeb;
2. pracovníci vykonávající Službu musí být viditelně označení osobním identifikačním průkazem (visačkou s fotografií, jménem a příjmením a osobním identifikačním číslem).
3. pracovníci vykonávající Službu jsou povinni být vybaveni přenosnou svítilnou;
4. Dodavatel zajistí v přiměřeném rozsahu pracovníky vykonávající Službu věcnými bezpečnostními prostředky typu - distanční tyč (tonfa), pouta, slzotvorný prostředek;
5. K zajištění vzájemné komunikace či splnění hlásné povinnosti budou pracovníci vykonávající Službu vybaveni spojovacími prostředky umožňujícími spojení jimi navzájem nebo se složkami záchranného systému a Policí ČR.

**III. Objednatel požaduje zajistit Služby následujícím obsazením bezpečnostních pracovníků:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pozice** | **Náplň činnosti** | **Požadovaná kvalifikace** |
| **Bezpečnostní pracovník - strážný** | Podílí se na přímém výkonu strážní, kontrolní a propustkové služby, kde vykonává předepsanou činnost dle Pravidel, interních směrnic a nařízení Objednatele;  Obsluhuje bezpečnostní  technologie PZTS a vede povinnou provozní evidenci a dokumentaci;  Hlásí neprodleně jakékoliv podezřelé okolnosti, nebo podezřelé chování osob pracovníkům Objednatele;  Vykonává základní činnosti recepčních služeb v době nepřítomnosti recepční v místě recepce v Objektu Objednatele;  V průběhu služby se nerozptyluje jakoukoliv další činností, která nesouvisí s plněním služebních povinností.  Vykonává činnosti formou pochůzek a strážní služby uvnitř Objektu Objednatele;  Plní povinnosti vyplývající ze směrnic požární ochrany včetně úkolů požární hlídky;  Plní úkoly při řešení mimořádných událostech a při bezpečnostních incidentech. Dodržuje ústrojovou kázeň. | Minimálně ukončené základní vzdělání.  Dobrý zdravotní stav a fyzická kondice;  Dobrá odolnost vůči stresu;  Důstojné chování a dobré komunikační schopnosti;  Trestní bezúhonnost  Základní znalost práce na PC a základní uživatelské dovednosti v prostředí Microsoft Office  (Word, Excel) |
| **Bezpečnostní pracovník - recepční** | Podílí se na přímém výkonu recepční služby v Objektu;  Vykonává předepsanou činnost dle Pravidel, interních směrnic a nařízení Objednatele;  V průběhu služby se nerozptyluje jakoukoliv další činností, která nesouvisí s plněním služebních povinností;  Vykonává činnosti formou služby na recepci Objektů Objednatele;  Plní úkoly při řešení mimořádných událostech a při bezpečnostních incidentech;  Dodržuje ústrojovou kázeň | **Minimálně střední vzdělání ukončené maturitní zkouškou nebo výučním listem**;  Praxe na pozici recepční služby;  Trestní bezúhonnost;  Základní znalost anglického jazyka na úrovni porozumění. Objednatel je oprávněn požadovat prokázání splnění požadavku vhodným způsobem – např. přezkoušením  Základní znalost práce na PC a základní uživatelské dovednosti v prostředí Microsoft Office  (Word, Excel) |

1. **Dodavatel bude v rámci plnění Smlouvy vést následující záznamy:**
2. kniha služby vedená v el. podobě s přístupem určených pracovníků Objednatele;
3. elektronická kniha návštěv;
4. kniha klíčů;
5. provozní kniha PZTS;
6. **Ostatní součásti a podmínky poskytování Služeb:**
7. Pracovníci Služby se musí seznámit s obsluhou a provozem instalovaných a využívaných technických prostředků i zařízení PZTS a tyto prvky bezpečně ovládat.
8. Ostraha Objektu Objednatele se řídí ***Pravidly***, která budou předložena Dodavatelem v rámci zadávacího řízení a nejpozději do 14 dnů od uzavření Smlouvy aktualizována Dodavatelem na základě požadavků Objednatele.
9. Nebudou-li Pravidla aktualizována Dodavatelem dle podmínek Objednatele a odsouhlasena Objednatelem, pak je Dodavatel jejich text povinen přepracovat a předložit Objednateli k opětovnému schválení, a to i opakovaně, avšak maximálně třikrát. V takovém případě je Dodavatel povinen předložit Objednateli nový text Pravidel reflektující připomínky Objednatele vždy nejpozději do 7 (slovy: sedmi) pracovních dnů od okamžiku doručení oznámení Objednatele, že text Dodavatelem aktualizovaných Pravidel neschvaluje.
10. Nedodržení lhůt dle předchozích dvou odstavců a situace, kdy Dodavatelem aktualizovaná Pravidla nebudou Objednatelem třikrát schválena, se považuje za podstatné porušení smluvních povinností na straně Dodavatele v souladu s čl. 8.4.1 písm. j) Smlouvy.

**Pravidla musí obsahovat:**

1. osnovu a strukturu;
2. navrhované nástroje a způsoby zajištění ostrahy Objektu Objednatele;
3. alokace jednotlivých pracovníků Dodavatele ve vztahu k Objektu Objednatele a způsobu zajištění jednotlivých Služeb;
4. zdůvodnění vhodnosti a přínosů jednotlivých nástrojů a způsobů ostrahy;
5. definování jednotlivých pracovních pozic, včetně zajištění způsobu komunikace s vybranými zaměstnanci Objednatele.

**Poskytovatelem aktualizovaná Pravidla budou řešit zejména následující postupy:**

1. definice pracovních pozic, včetně pracovní náplně;
2. frekvence obchůzek a vedení záznamů a kontrolu jejich dodržování;
3. doba reakce a provedení zásahu ostrahy v případě přijetí poplašného nebo nouzového signálu z Objektu;
4. způsob vybavení pracovníků ostrahy prostředky komunikace;
5. způsob řešení mimořádných událostí;
6. vizuální kontrola průchodu osob na vstupu do Objektu Objednatele a způsob jejího provádění;
7. přijímání návštěv vstupujících do Objektu Objednatele a způsob jejich nahlášení;
8. na pokyn určených pracovníků OHS Objednatele provádět namátkové kontroly a prohlídky při vstupu z Objektu Objednatele a způsob jejich provádění;
9. dohled a obsluha klíčového depozita a způsob jeho provádění;
10. kontrola oprávnění osob a dopravních prostředků pro vstup a vjezd do Objektu

Objednatele a způsob jejího provádění mimo provozní dobu objektu;

1. kontrola oprávnění osob a dopravních prostředků pro vstup a vjezd do Objektu

Objednatele a způsob jejího provádění;

1. kontrola opatření při vstupu do Objektu Objednatele a způsob jejího provádění;
2. režim manipulace s klíči a identifikačními prostředky, jejich úschovu, evidenci, a vydávání určených klíčů;
3. vedení elektronické knihy a ostatních záznamů;
4. další postupy, bude-li to vyžadovat Objednatel.

**VI. Součinnost Objednatele s Poskytovatelem**

**Objednatel umožní Poskytovateli seznámení se schválenými interními předpisy a dokumentací potřebnými k výkonu Služeb dle Smlouvy, zejména se jedná o:**

1. požární poplachové směrnice;
2. evakuační plán;
3. dokumentace zdolávání požáru a požárních řádů;
4. seznam a umístnění hlavních uzávěrů plynu, vody, páry, elektro apod. včetně seznamu umístnění věcných prostředků požární ochrany a míst umístění lékárniček;
5. a další vnitřní předpisy ve vazbě na zajištění bezpečnosti.

**Objednatel poskytne Dodavateli:**

1. nezbytné prostory užívané výhradně v souvislosti s plněním činností Služeb v Objektu (recepce, vrátnice, sociální zařízení, šatna apod.);
2. informace nezbytné pro řádný výkon Služeb a dále po dobu plnění Smlouvy informace o všech skutečnostech, které mohou mít vliv na řádné plnění

Smlouvy;

1. včasné informace o zásadních organizačních změnách, poznatcích z kontrolní činnosti, podnětech vlastních zaměstnanců a dalších skutečnostech významných pro plnění Smlouvy.

**Přílohy:**

Příloha č. 1 – Pravidla pro výkon strážních a recepčních služeb