

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA CZĘŚĆ I

Świadczenie usług całodobowej ochrony osób i mienia Miejskiego Ogrodu Zoologicznego im. Antoniny i Jana Żabińskich w Warszawie

Zasady pełnienia służby

1. Miejski Ogród Zoologiczny im. Antoniny i Jana Żabińskich w Warszawie (zwany dalej obiektem lub ZOO) powierza Wykonawcy świadczenie usług całodobowej bezpośredniej ochrony fizycznej, mającej na celu zapewnienie bezpieczeństwa pracownikom, zwierzętom oraz osobom przebywającym na terenie ZOO, w zakresie ochrony mienia m.in. przed kradzieżą, pożarem, włamaniem, zniszczeniem oraz wszelkimi przejawami wandalizmu, zakłóceniami porządku, rozbojami, łamania regulaminu zwiedzania ZOO itp. Wykonawca ma również zapewnić całodobowe i nieprzerwane prowadzenie monitoringu obiektu.
2. Ochronie i monitoringowi podlegają również biletomaty zainstalowane przy wejściach do ZOO od ulicy Ratuszowej, Starzyńskiego oraz Jagiellońskiej.
3. Wszyscy pracownicy ochrony realizujący ochronę osób i mienia w formie stałej bezpośredniej ochrony fizycznej muszą być wpisani na listę kwalifikowanych pracowników ochrony fizycznej i posiadać legitymację kwalifikowanego pracownika ochrony fizycznej, zgodnie z ustawą z dnia 22 sierpnia 1997 r. o ochronie osób i mienia (tj. Dz.U. 2021 poz. 1995) oraz być zweryfikowani pod względem obowiązujących w ZOO Standardów Ochrony Małoletnich tj. Wykonawca ma obowiązek zweryfikowania pracowników ochrony pod kątem wymogów art. 21 ust. 3 ustawy z 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich (Dz. U. z 2024 r. poz. 560) tj. posiadać zaświadczenie z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie przestępstw określonych w rozdziale XIX i XXV Kodeksu karnego, w art. 189a i art. 207 Kodeksu karnego oraz w ustawie z 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii (Dz. U. z 2023 r. poz. 1939) lub za odpowiadające tym przestępstwom czyny zabronione określone w przepisach prawa obcego, oraz zaświadczenia z Rejestru z dostępem ograniczonym oraz Rejestrze osób, w stosunku do których Państwowa Komisja do spraw przeciwdziałania wykorzystaniu seksualnemu małoletnich poniżej lat 15 wydała postanowienie o wpisie do Rejestru Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym. W przypadku osób wskazanych w art. 21 ust. 4-5 ustawy o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich, pracownik ochrony składa dokumenty tam wskazane (zaświadczenia z Państwa obcego lub oświadczenia). Powyższe dokumenty Wykonawca składa do teczek osobowych pracowników ochrony i jest zobowiązany je udostępnić na każde żądanie ZOO. Do pracy nie mogą być dopuszczone osoby posiadające wpis o popełnieniu czynu w którymkolwiek z wymienionych tych dokumentów.
4. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji takich jak kody do obiektów, rozmieszczenie kamer, czujek patrolowych itp., w posiadanie których Wykonawca lub jego personel wszedł/weszli w związku z realizacją umowy, przez cały okres obowiązywania umowy, a także po jej zakończeniu.
5. Wykonawca zobowiązuje się do wyznaczenia przedstawiciela Wykonawcy (zwanego dalej koordynatorem), dostępnego całodobowo oraz uprawnionego do niezwłocznego i skutecznego podejmowania decyzji.
6. Obowiązkiem koordynatora jest kontrola stanu zabezpieczenia obiektu, odpowiedzialność za skuteczność i jakość pracy podległych pracowników ochrony, za wykonywanie zadań agentów ochrony zgodnie z instrukcją ochrony oraz umową, jak również ścisłą współpracę z Zamawiającym.

7. Wykonawca przyjmuje na siebie obowiązek prawidłowej, zgodnej z umową obsady pracowników ochrony do prawidłowej realizacji przedmiotu umowy.
8. Wykonawca powiadomi Zamawiającego, pisemnie w formie elektronicznej lub faksem na wskazany adres lub numer o zamiarze wprowadzenia na obiekt nowych pracowników ochrony. Nowozatrudniony pracownik ochrony musi posiadać co najmniej takie same uprawnienia i kwalifikacje, jakie posiadał pracownik, którego zastąpił.
9. Wykonawca wyposaży pracowników ochrony w:
 - 9.1. odpowiedni jednolity ubiór łącznie z butami, stosowny do pory roku, umożliwiający ich identyfikację oraz identyfikację podmiotu zatrudniającego,
 - 9.2. w środki łączności bezprzewodowej, wyposażonej dodatkowo w zestawy słuchawkowe,
 - 9.3. w środki przymusu bezpośredniego, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
10. Wykonawca wyposaży pomieszczenie dowódcy zmiany przy ul. Ratuszowej w komputer z aplikacją elektronicznej książki służby, drukarkę oraz inne materiały i urządzenia niezbędne do prawidłowej realizacji umowy. Udostępnienie łącza internetowego leży po stronie Zamawiającego. Wykonawca udostępni online Zamawiającemu możliwość codziennego wglądu w elektroniczną książkę służby.
11. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność materialną za szkody na osobie lub mieniu, powstałe na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania **lub zaniechania obowiązków** pracowników ochrony, w związku z ochroną lub monitoringiem obiektu.
12. Wykonawca dołoży wszelkich starań w celu zapewnienia bezpieczeństwa obiektu zgodnie z najlepszą wiedzą oraz zasadami profesjonalizmu zawodowego.
13. Zamawiający udostępni Wykonawcy w okresie obowiązywania umowy pomieszczenia socjalne oraz dostęp do telefonu służbowego (stacjonarnego, połączonego z biurem oraz innymi punktami na terenie ZOO).
14. Wykonawca zapewni patrol interwencyjny składający się z co najmniej dwóch pracowników wpisanych na listę kwalifikowanych pracowników ochrony fizycznej, zgodnie z ustawą z dnia 22 sierpnia 1997 r. o ochronie osób i mienia (t.j. Dz.U. 2021 poz. 1995), mających na wyposażeniu samochód.
15. Załoga patrolu interwencyjnego zobowiązana jest działać w sytuacjach alarmowych na wezwanie pracowników ochrony lub pracownika centrum monitorowania obiektu, całodobowo we wszystkie dni tygodnia i w momencie wygenerowania sygnału alarmowego z konkretnego obiektu znajdującego się w ZOO.
16. Wykonawca zapewni w sposób ciągły sprawność sprzętu, którym przy wykonywaniu umowy będą posługiwać się pracownicy ochrony, w szczególności środki łączności bezprzewodowej, monitoringu oraz sprawność elektronicznego systemu kontroli pracy pracowników ochrony.
17. Pracownicy ochrony podlegają bezpośrednio Wykonawcy, ale Zamawiający (administrator ZOO) ma prawo przekazywać pracownikom ochrony uwagi dotyczące bieżącego wykonywania przedmiotu umowy.
18. Zamawiający zastrzega sobie prawo żądania odsunięcia lub niedopuszczenia do pracy pracownika ochrony naruszającego zasady wykonywania przedmiotu umowy lub właściwe przepisy prawa, w szczególności ustawy z dnia 22 sierpnia 1997 r. o ochronie osób i mienia (t.j. Dz.U. 2021 poz. 1995), a także m.in. w przypadku:
 - 18.1. braku legitymacji kwalifikowanego pracownika ochrony fizycznej lub identyfikatora, o których mowa w ust. 24,
 - 18.2. nieprzestrzegania procedur opisanych w INSTRUKCJI, o której mowa w ust. 47,
 - 18.3. nieetycznego lub niegrzecznego zachowania się pracowników ochrony w stosunku do pracowników i gości ZOO,
 - 18.4. pełnienia obowiązków przez pracownika ochrony w stanie wskazującym na spożycie alkoholu lub środków odurzających,

- 18.5. spania w godzinach służby,
 - 18.6. niewpisania do dziennika służby istotnej informacji z przebiegu służby,
 - 18.7. braku żądanych kompetencji, jak: wysoka sprawność fizyczna, kultura osobista, komunikatywna znajomość języka angielskiego (co najmniej jedna osoba na zmianie),
19. Zamawiający o zaistnieniu okoliczności, o których mowa w ust. 18, powiadomi dowódcę zmiany oraz koordynatora. Wykonawca zobowiązany będzie niezwłocznie zapewnić innego pracownika ochrony na miejsce odsuniętego lub niedopuszczonego.
20. Wykonawca będzie sporządzał miesięczny grafik, stanowiący harmonogram pracy poszczególnych pracowników i przekazywał Zamawiającemu w terminie do ostatniego dnia miesiąca poprzedzającego miesiąc, którego grafik dotyczy w formie papierowej lub elektronicznej.
21. Pracownicy ochrony muszą być regularnie, ale nie rzadziej niż raz w roku, szkoleni w zakresie udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej oraz obsługi defibrylatora, zachowania procedur w przypadku ataku terrorystycznego, ataku nożownika, znalezienia podejrzanego ładunku, itp. Zamawiający ma prawo na każdym etapie realizacji umowy żądać pisemnego potwierdzenia odbytych, stosownych szkoleń. Potwierdzeniem może być oświadczenie Wykonawcy albo odpowiedni certyfikat. Pracownicy ochrony skierowani do pracy w Miejskim Ogrodzie Zoologicznym im. Antoniny i Jana Żabińskich, powinni mieć aktualne ww. szkolenia.

Zakres czynności i obowiązków pracowników ochrony

22. Pełnienie służby ochrony zgodnie z grafikiem, o którym mowa ust. 20 i zgodnie z instrukcją ochrony w ZOO.
23. Wykonywanie przez pracowników ochrony czynności służbowych całodobowo na terenie całego ZOO oraz na posterunkach ochrony (Brama Główna, Brama Północna i wejście Jagiellońska).
24. Pracownicy ochrony zobowiązani są do posiadania przy sobie legitymacji kwalifikowanego pracownika ochrony fizycznej oraz noszenia jej w widocznym miejscu (legitymacja musi posiadać nazwę lub logo firmy, zdjęcie, imię i nazwisko pracownika ochrony).
25. Wykonawca zobowiązany jest wyposażyć pracowników ochrony w urządzenia do kontroli pracy w systemie on-line oraz zainstalować na własny koszt, na terenie obiektu nie mniej niż 40 punktów kontrolnych. System kontroli zobowiązany jest przesyłać w czasie rzeczywistym do centrum monitorowania, usytuowanym poza obiektem chronionym, informacje o potwierdzeniu przybycia pracownika ochrony na punkt kontrolny. Centrum monitorowania powinno zapewnić możliwość automatycznej kontroli przybycia pracownika ochrony na punkt kontrolny o określonej godzinie, a **w przypadku braku jego obecności winna być zrealizowana procedura sprawdzenia przyczyny nieobecności pracownika ochrony na punkcie kontrolnym**. Ponadto, system musi zapewnić Zamawiającemu nieprzerwaną możliwość wglądu on-line poprzez sieć internetową, do historii potwierżeń przybycia pracowników ochrony na punkty kontrolne. Punkty kontrolne powinny zostać słownie opisane co do miejsca ich zainstalowania, a ich opis musi być zatwierdzony przez Zamawiającego.
26. Wykonywanie przez pracowników ochrony poniższych obowiązków:
- 26.1. Zmiana dzienna- obsługa punktów kontroli biletów (w przypadku braku biletera) , poszukiwania zaginionych dzieci oraz przestrzeganie regulaminu Miejskiego Ogrodu Zoologicznego im. Antoniny i Jana Żabińskich. –Wykonywanie pieszego lub rowowego kontrolnego sprawdzenia terenu całego obiektu z częstotliwością co 120 min (pierwszy obchód powinien rozpocząć się o godz. 8:00) potwierdzanych przez elektroniczny system kontroli pracy. Trasa obchodów musi być zmieniana, aby uniemożliwić lokalizację pracowników ochrony, spowodowaną dokonywaniem obchodów tą samą trasą, oraz podgląd monitoringu na żywo, zainstalowanego

- na posterunkach ochrony Brama Ratuszowa i Brama Gdańska W przypadku gdy ochrona przejmuje obowiązki biletera ,w czasie wykonywania tych obowiązków, obchody terenu obiektu są zawieszane.
- 26.2. (Zmiana nocna- rowerowego lub pieszego kontrolnego sprawdzenia terenu całego obiektu z częstotliwością minimum co 180 minut (pierwszy obchód powinien rozpocząć się o godz. 20:00), potwierdzanych przez elektroniczny system kontroli pracy. Trasa obchodów musi być zmieniana, aby uniemożliwić lokalizację pracowników ochrony, spowodowaną dokonywaniem obchodów tą samą trasą, oraz podgląd monitoringu na żywo, zainstalowanego na posterunkach ochrony Brama Ratuszowa i Brama Gdańska .
27. Obchody, o których mowa w ust 26.1. i 26.2 muszą być wykonywane ze szczególną starannością i dokładnością w celu zabezpieczenia osób oraz obiektu chronionego przed kradzieżą, dewastacją, zniszczeniem mienia, itp.
28. Prowadzenie na posterunkach ochrony następujących dokumentów: książka służby (elektroniczna), książka wydawania i zdawania kluczy do budynków/pomieszczeń, książka ruchu pojazdów, książka ruchu materiałowego, dostępnych na każde żądanie do wglądu przez Zamawiającego.
29. Szybkie i skuteczne reagowanie w przypadkach jakichkolwiek zagrożeń, awarii, wejścia niepowołanych osób oraz wszelkich nieprawidłowości.
30. Ewidencjonowanie w książce służby wszystkich zdarzeń zaistniałych w czasie służby.
31. Kontrola ruchu osobowego i towarowego na posterunkach ochrony (Brama Główna, Brama Gdańska) oraz przy wejściu od ulicy Jagiellońskiej, w tym kontrola dostaw, kontrola przepustek, wrywkowa kontrola bagażu.
32. kontrola uprawnień do zniżek lub wejść bezpłatnych.
33. Kontrola wszystkich pojazdów wjeżdżających i wyjeżdżających (do i z obiektu). Kontrola bagażników pojazdów i wewnątrz samochodów.
34. Sprawdzanie zgodności i aktualności dokumentów, przepustek, identyfikatorów, itp., uprawniających do wejścia/wyjścia, wjazdu/wyjazdu osób i pojazdów na teren obiektu.
35. Kontrolowanie dokumentów uprawniających do wnoszenia/wynoszenia, wwożenia/wywożenia na teren obiektu mienia oraz uniemożliwienie nielegalnego wejścia osób postronnych lub wjazdu pojazdów na chroniony teren.
36. Zabezpieczenie i ewidencja kluczy do budynków/pomieszczeń znajdujących się na terenie chronionego obiektu, przechowywanych na posterunku ochrony przy Bramie Głównej.
37. Reagowanie na wszystkie przejawy naruszania *Regulaminu zwiedzania Miejskiego Ogrodu Zoologicznego w Warszawie im. Antoniny i Jana Żabińskich w Warszawie* , w szczególności wtargnięcie na wybieg lub ekspozycje zwierząt, dokarmianie zwierząt, naruszenie zakazu palenia i spożywania alkoholu, wnoszenia balonów, jazdy na rowerach, rowerkach biegowych, hulajnogach i hulajnogach elektrycznych, rolkach i rolkach elektrycznych, deskorolkach elektrycznych, sigway itp.
38. Kontrolowanie prawidłowego zabezpieczenia wszystkich budynków/pomieszczeń znajdujących się na terenie ZOO (zamknięcie na klucz) przed kradzieżą, zniszczeniem, dewastacją.
39. Współdziałanie z Zamawiającym oraz w nagłych wypadkach z Policją, Strażą Pożarną, Strażą Miejską, Pogotowiem Ratunkowym.
40. Sumienne wykonywanie zadań służbowych w celu rzetelnego zapewnienia bezpieczeństwa obiektu, ochrony jego mienia.
41. Ścisłe przestrzeganie obowiązujących przepisów i wytycznych oraz należyte wykonywanie poleceń służbowych.
42. Przestrzeganie zasad należytego zachowania się na służbie oraz dbałość o wygląd zewnętrzny.
43. Przestrzeganie zasad dobrej współpracy.

44. Utrzymywanie w pełnej sprawności sprzętu monitorującego oraz zachowanie czystości i porządku w udostępnionych przez Zamawiającego pomieszczeniach socjalnych.
45. Zapoznanie się z charakterem chronionego obiektu, zagrożeniami technicznymi i pożarowymi występującymi na terenie chronionym.
46. Na podstawie wytycznych i informacji udzielonych przez Zamawiającego w terminie do 7 dni od daty zawarcia umowy, Wykonawca opracuje i przekaże do akceptacji zamawiającemu INSTRUKCJĘ OCHRONY MIEJSKIEGO OGRODU ZOOLOGICZNEGO im. Antoniny i Jana Żabińskich w Warszawie (zwaną dalej INSTRUKCJĄ). INSTRUKCJA powinna zawierać wszystkie algorytmy bezpieczeństwa (m.in.: atak terrorystyczny, atak nożownika, snajpera, uprowadzenie, wypadek, wtargnięcie na wybieg lub ekspozycję zwierząt, znalezienie niebezpiecznego ładunku lub podejrzanego paczki, urządzeń lub niewypału, itp.), topografię obiektu oraz musi określać szczegółowy zakres czynności pracowników ochrony oraz zakres obowiązków Wykonawcy w sytuacjach typowych i nietypowych. Zamawiający po otrzymaniu od wykonawcy INSTRUKCJI w terminie 5 dni przekaże Wykonawcy uwagi lub zatwierdzi INSTRUKCJĘ. W przypadku otrzymania od zamawiającego uwag wykonawca w terminie 3 dni naniesie poprawki w INSTRUKCJI i przedstawi do zatwierdzenia zamawiającemu. Wdrożenie INSTRUKCJI musi odbyć się najpóźniej w dniu przejęcia Obiektu przez wykonawcę.
47. Pracownicy ochrony mają obowiązek, przed przystąpieniem do realizacji przedmiotu umowy, dokładnie zapoznać się z INSTRUKCJĄ, instrukcją bezpieczeństwa pożarowego, instrukcją na wypadek ucieczki niebezpiecznego zwierzęcia, regulaminem zwiedzania Ogrodu i ściśle przestrzegać zasad w nich zawartych.
48. Pracownikom ochrony w czasie pełnienia służby, zabrania się opuszczania stanowiska pracy oraz korzystania z telefonu służbowego w celach prywatnych, za wyjątkiem przypadków uzasadnionych, np. w sprawach losowych.
49. Pracownicy ochrony muszą przestrzegać zasad dotyczących kultury osobistej i organizacji pracy obowiązującej u Zamawiającego.
50. Obsługa central systemów alarmowych: sygnalizacji włamania i napadu (w tym włączanie i wyłączanie systemów alarmowych). Założenie klawiatur kodowych w budynku Willi, Dziale Hodowlanym i pawilonie Niedźwiedzi Brunatnych.
51. W elektronicznej książce służby obowiązują zapisy: Imię i nazwisko pracownika ochrony i na jakim posterunku został obsadzony, godziny pracy ww. pracowników, informacja o poszukiwaniach zaginionych dzieci itp. Alarmy wygenerowane przez systemy elektroniczne znajdujące się na terenie ZOO powinny być odnotowane w elektronicznej Książce Służby jak i informacja o przyjeździe Patrołu Interwencyjnego w związku z zaistniałym alarmem, z uwzględnieniem daty i godziny przyjazdu ww. Patrołu Interwencyjnego jak i przyjazdu innych służb takich jak Policja, straż miejska, straż pożarna, karetka pogotowia jak i wszystkie inne zdarzenia które wystąpiły podczas zmiany roboczej. Elektroniczna książka służby ma być udostępniona online dla zamawiającego. .
52. Pracownicy ochrony będą uczestniczyć obok pracownika Zamawiającego w przenoszeniu wartości pieniężnych oraz druków ścisłego zachowania na terenie obiektu, między Kasami biletowymi a Kasą Główną oraz zobowiązują się do zapewnienia jej bezpieczeństwa.
53. Do obowiązków pracowników ochrony pełniących służbę na bramach wejściowych należy bezpośrednia ochrona fizyczna, polegająca na stałym dozorze bram w tym regulowanie i porządkowanie ruchu na bramach zgodnie z procedurami ZOO.
54. Wydawanie i przyjmowanie przez pracowników ochrony wózków inwalidzkich (własność Zoo) dla zwiedzających na podstawie procedur Zoo.
55. Wynoszenie ptaków do Ptasiego Azylu (obsługuje posterunek Brama Gdańska) 24 godz. na dobę, z rozszerzeniem w punkcie 94.

56. W przypadku nieobecności biletera, po zgłoszeniu takiego żądania przez Zamawiającego, kontrola biletów wstępu do ZOO - czynność pomocnicza.
57. Liczenie wszystkich osób wchodzących do Miejskiego Ogrodu Zoologicznego im. Antoniny i Jana Żabińskich, bez biletu wstępu (gości ZOO, osoby niepełnosprawne itp.) i zapisywanie liczby wchodzących w stosownej dokumentacji.
58. Sprawdzenie przez pracowników ochrony, po zamknięciu ZOO, wszystkich drzwi, okien, kłódek znajdujących się w budynkach i pawilonach pod kątem ich prawidłowego zabezpieczenia i zamknięcia (na klucz) i odnotowanie powyższych czynności w Księżce Służby.

Sposób postępowania w przypadku zagrożenia

59. Wszystkie zdarzenia mające znamiona przestępstwa przeciwko mieniu, zdrowiu i życiu pracowników, jak również osób odwiedzających ZOO oraz sposoby ich zwalczania i postępowania w przypadku ich zaistnienia zostaną szczegółowo sklasyfikowane i opisane w INSTRUKCJI OCHRONY.

Organizacja służby ochrony

60. Wykonawca zapewni realizację stałej bezpośredniej ochrony osób i mienia w systemie całodobowym z zastrzeżeniem, że na każdej zmianie musi być **pięciu kwalifikowanych pracowników ochrony codziennie w dzień i trzech kwalifikowanych pracowników ochrony w nocy** realizujących usługę. Czas trwania służby pracowników ochrony nie może przekraczać 24 godziny.
61. W przypadku wystąpienia sytuacji szczególnych np. ogłoszenia pandemii, nieplanowanego zwiększenia lub zmniejszenia frekwencji, zainstalowanie przez Miejski Ogród Zoologiczny im. Antoniny i Jana Żabińskich w Warszawie, dodatkowego profesjonalnego monitoringu wizyjnego itp. Zamawiający pozostawia sobie prawo do zmiany liczby pracowników ochrony jak i częstotliwości wykonywania obchodów kontrolnych obiektu, co wiąże się z podpisaniem stosownego aneksu z Wykonawcą.
62. Dowódcą każdej zmiany (zwany w treści niniejszego dokumentu dowódcą) musi być jeden z pracowników ochrony, wskazany przez Wykonawcę w grafiku, o którym mowa w ust. 20.
63. Dowódca lub inny pracownik ochrony na zmianie musi wykazywać się znajomością języka angielskiego w stopniu komunikatywnym.
64. Do zadań dowódcy należy w szczególności:
 - 64.1. nadzór nad pracownikami ochrony;
 - 64.2. kontrola pracowników ochrony:
 - 64.2.1. stanu trzeźwości (w razie wątpliwości należy powiadomić koordynatora),
 - 64.2.2. wyglądu zewnętrznego,
 - 64.2.3. znajomości obowiązków na poszczególnych posterunkach;
 - 64.3. prowadzenie dokumentacji służbowej:
 - 64.3.1. dziennika służby ochrony w formie elektronicznej,
 - 64.3.2. sporządzanie notatek służbowych;
 - 64.4. kontaktowanie się z Zamawiającym w celu zgłaszania ważnych incydentów zaistniałych w obiekcie;
 - 64.5. wzywanie patrolu interwencyjnego oraz służb mundurowych (np. Policji, Straży Miejskiej, Straży Pożarnej oraz Pogotowia Ratunkowego) w razie zaistnienia takiej konieczności;
 - 64.6. dysponowanie kluczami i wydawanie osobom upoważnionym na podstawie listy osób upoważnionych według procedury pobrania/zdania kluczy;
 - 64.7. włączanie i wyłączenie alarmów w budynkach/pomieszczeniach posiadających systemy alarmowe.

65. Pracownicy ochrony muszą odznaczać się nienaganną kulturą osobistą przy jednoczesnej właściwej stanowczej i asertywnej postawie w przypadku konfrontacji z tzw. „trudnym klientem”.
66. Wszyscy pracownicy ochrony muszą biegle posługiwać się językiem polskim w mowie i piśmie.
67. Wszyscy pracownicy ochrony muszą znać biegle obsługę: telefonu, narzędzi do łączności radiowej, urządzeń termowizyjnych, pilotów napadowych i pozostałego sprzętu, będącego na wyposażeniu ochrony i użytkowanego w jej codziennej pracy.
68. Wszyscy pracownicy ochrony muszą umieć wykazać się wysoką sprawnością fizyczną, która z uwagi na charakter i wielkość obiektu musi zapewniać możliwość szybkiej i skutecznej pogoni za ewentualnym sprawcą, szybką możliwość przemieszczenia się po 42 hektarowym obiekcie w razie konieczności udzielenia pomocy lub zareagowania na sytuację alarmową.
69. Wymagane minimalne wyposażenie na każdej zmianie, niezbędne do wykonania przedmiotu zamówienia:
 - 69.1. piloty napadowe (dla każdego pracownika ochrony w trakcie realizacji przedmiotu umowy) podłączone do własnego niezależnego centrum monitorowania alarmów Wykonawcy, umożliwiające wezwanie patrolu interwencyjnego. Centrum monitorowania musi po użyciu pilota emitować sygnał świetlny lub dźwiękowy widoczny/słyszalny dla dowódcy zmiany, jednoznacznie wskazujący na użycie pilota;
 - 69.2. środki łączności bezprzewodowej z zestawem słuchawkowym, zapewniające skuteczną komunikację między wszystkimi pracownikami ochrony;
 - 69.3. w pomieszczeniu dowódcy zmiany - Brama Ratuszowa - zainstalowanie stacji radiowej (tzw. matki) z odpowiednią anteną zewnętrzną.
 - 69.4. rowery – min. 3 sztuki jednolite kolorystycznie, odpowiednio oznakowane logiem agencji ochrony
 - 69.5. apteczki – min. 2 sztuki;
 - 69.6. termowizory z możliwością rejestracji głosu i obrazu przeznaczone do wykonywania obchodów nocnych – min. 2 sztuki.
70. Wykonawca na tabliczkach informacyjnych znajdujących się na terenie obiektu, w uzgodnieniu z Zamawiającym, na własny koszt uaktualni numery alarmowe do ochrony.
71. W przypadku, o którym mowa w ust. 51 Wykonawca bierze odpowiedzialność za utratę, uszkodzenie lub zniszczenie przenoszonych wartości pieniężnych, a także za bezpieczeństwo pracownika Zamawiającego.
72. Wykonawca oświadcza, że w razie utraty, uszkodzenia lub zniszczenia wartości pieniężnych, o których mowa powyżej, wynikającej z niewykonania, nienależytego wykonania lub zaniechania obowiązków, w czasie lub w związku z wykonywaniem usługi, dokona on zwrotu Zamawiającemu przedmiotowej kwoty w terminie 14 dni od dnia utraty, uszkodzenia czy zniszczenia pakietu wartości pieniężnych.
73. Pracownicy wykonujący ochronę fizyczną stałą na terenie ZOO, przed przystąpieniem do pełnienia służby, są zobowiązani w szczególności do zapoznania się z topografią obiektu, przebiegiem dróg ewakuacyjnych oraz znajomością ważnych dla właściwego wykonywania obowiązków umownych, numerów telefonów .

Patrol interwencyjny

74. Patrolem interwencyjnym jest służba zobowiązana działać w sytuacjach alarmowych na wezwanie pracowników ochrony lub pracownika centrum monitorowania, całodobowo we wszystkie dni tygodnia.
75. Wymagany czas reagowania patrolu interwencyjnego (tzn. przyjazdu do ZOO) od chwili zgłoszenia lub zarejestrowania alarmu, do miejsca jego wygenerowania (konkretny obiekt w ZOO): **nie dłużej niż 15 minut w dzień i 10 minut w nocy**, o ile nie wystąpią przeszkody wydłużające, niezależne od Wykonawcy,

wynikające z siły wyższej, np. blokada drogi w związku z wypadkiem, pożarem, zalaniem, huraganem, itp. Uzasadnienie opóźnienia i wskazanie dowodów potwierdzających leżą po stronie Wykonawcy.

76. Dopuszcza się, by na sygnał alarmu wyemitowany w obiektach ZOO w pierwszej kolejności zareagowała ochrona obiektu, która udaje się we wskazane miejsce przez stacje monitoringu, z zastrzeżeniem że patrol interwencyjny również dojeżdża na miejsce wygenerowanego alarmu (konkretny obiekt), we wskazanym przedziale czasowym.
77. W przypadku braku możliwości wjazdu samochodem służbowym Patrolu interwencyjnego na teren Zoo, załoga patrolu udaje się na miejsce wygenerowanego alarmu (konkretny obiekt w ZOO), rowerami służbowymi ochrony lub biegnąc na miejsce zdarzenia.
78. Gdy sygnał alarmu wygenerowany został z dyżurki ochrony, natychmiastowy przyjazd Patrolu interwencyjnego.
79. Dowódca zmiany może telefonicznie odwołać przyjazd patrolu interwencyjnego w związku z wygenerowanym alarmem na terenie obiektu, po uprzednim sprawdzeniu przyczyny sygnału alarmu.
80. Zamawiający ma prawo do wykonywania tzw. próbnych alarmów mających na celu sprawdzenie reakcji i działań pracowników ochrony jak i czasowego przyjazdu patrolu interwencyjnego w miejsce wygenerowanego alarmu (konkretny obiekt w ZOO). Dotarcie pracowników ochrony pracujących w Ogrodzie do miejsca wygenerowania alarmu nie powinna przekraczać 5 min.

Monitoring

81. Monitoring obiektu winien być prowadzony za pomocą skutecznych narzędzi i systemów Wykonawcy w celu zapewnienia właściwej, całodobowej ochrony osób i mienia Ogrodu.
82. Monitorowanie obiektu realizowane będzie łączem radiowym, poprzez podłączenie przez Wykonawcę i na jego koszt właściwych, zgodnych z pozwoleniem urządzeń radiowych zainstalowanych na terenie obiektu, celem transmisji sygnałów alarmowych do centrum monitorowania Wykonawcy oraz za pośrednictwem sprzętu dozoru wizyjnego. Kamery powinny być zainstalowane co najmniej przy wejściach do obiektu, obejmując swoim zasięgiem stanowiska kasowe, biletomaty, furtki, bramy i pomieszczenia służące do przebywania pracownikom ochrony.
83. Wykonawca zapewni monitorowanie przez centrum monitorowania sygnałów alarmowych oraz ich przyjmowanie do centrum monitorowania Wykonawcy. Systemy alarmowe muszą być zainstalowane przez Wykonawcę na terenie całego Ogrodu, z zastrzeżeniem konieczności instalacji w 30 miejscach, wskazanych przez Zamawiającego, w tym Pawilon Małpiarni (w budowie), oraz nowo powstałych obiektach.
84. Wykonawca w zakresie całodobowego monitorowania obiektu zobowiązuje się w szczególności do:
 - 84.1. przyjmowania sygnałów z lokalnego systemu alarmowego z każdego monitorowanego budynku/pomieszczenia i przekazywania informacji odpowiadającym tym sygnałom Zamawiającemu;
 - 84.2. podejmowania interwencji przez patrol interwencyjny na każdy sygnał alarmowy emitowany przez monitorowany lokalny system alarmowy oraz niezwłocznego przekazywania Zamawiającemu informacji o spowodowanym alarmie. Interwencja zmierzać ma do udaremnienia powstawania szkody w mieniu Zamawiającego;
 - 84.3. rejestrowania uzgodnionych sygnałów przyjętych z lokalnego systemu alarmowego;
 - 84.4. natychmiastowego informowania o alarmie w razie potrzeby odpowiednich służb (Policja, Straż Pożarna, Pogotowie, Straż Miejska);
 - 84.5. natychmiastowego przerwania przestępczej działalności, podjęcia czynności w rejonie obiektu w celu ujęcia sprawców, zabezpieczenie miejsca bez wchodzenia na teren zabezpieczony do czasu przybycia Policji lub Zamawiającego;

- 84.6. utrzymania w stałej sprawności eksploatacyjnej urządzeń i instalacji systemu alarmowego, w szczególności konserwacji urządzeń transmisyjnych systemu alarmowego, kamer analogowych zainstalowanych przy wejściu do Zoo Ratuszowa, Brama Gdańska, Ptasim Azylu oraz bieżącej kontroli sprawności systemu, nie rzadziej niż raz na kwartał. Konserwacja musi być potwierdzona stosownym protokołem, którego kopię potwierdzoną za zgodność z oryginałem należy niezwłocznie przekazać Zamawiającemu; Koszt powyższej konserwacji systemów alarmowych pokrywa Wykonawca.
- 84.7. natychmiastowego zgłoszenia Zamawiającemu o jakimkolwiek zakłóceniu funkcjonowania systemu monitorowania, a w szczególności, gdy takie zakłócenie uniemożliwia prawidłowy odbiór sygnału z chronionych budynków/pomieszczeń;
- 84.8. zabezpieczenia budynków/pomieszczeń w inny skuteczny sposób, w przypadku uszkodzenia systemów alarmowych, na czas wykonania naprawy;
- 84.9. przechowywania przez cały okres realizacji przedmiotu umowy pełnej dokumentacji z monitoringu i umożliwienia wglądu do niej na każde żądanie Zamawiającego, z zastrzeżeniem, że zapisy z kamer będą przechowywane przez okres min. 31 dni;
- 84.10. dysponowania stosownymi pozwoleńiami na pracę w przydzielonym paśmie częstotliwości, obejmującej zasięgiem teren m.st. Warszawy.
85. Istnieje możliwość wykorzystania przez Wykonawcę w okresie realizacji przedmiotu umowy, sprzętu będącego własnością Zamawiającego. W takim przypadku Wykonawca przejmuje obowiązki, o których mowa w ust. 83.6.
86. Wykonawca wyposaży posterunki Brama Ratuszowa, Brama Gdańska i wejście Jagiellońska w kamery wewnętrzne (po 1 szt. na ww. posterunek) i rejestratory obrazu na wspomnianych posterunkach ochrony, z możliwością podglądu obrazu na żywo i zapisu z rejestratora, na smartfonie służbowym Zamawiającego. Kamery powinny być maksymalnie 2 pikselowe.
87. Wykonawca zapewni administratorowi obiektu aplikację na komputer i aplikację mobilną do monitorowania pracy agentów ochrony wraz z podglądem z pozostałych kamer analogowych na smartfonie służbowym Zamawiającego.
88. Wykonawca zapewni zamawiającemu codzienne wydruki przesłane zamawiającemu w formie mailowej odnośnie godzin zakodowania i rozkodowania obiektów mieszczących się na terenie Ogrodu.
89. Wykonawca zapewni zamawiającemu codzienny dostęp w formie online, odbitych elektronicznie, podczas obchodów terenu obiektu, opisanych imiennie czujek obchodowych np. (czujka pawilon nosorożca, czujka pawilon słońia, czujka wybieg żyraf itp.) z uwzględnioną datą i godziną zarejestrowania punktu kontrolnego.
90. Wykonawca zainstaluje dodatkowo na swój koszt dwie kamery zewnętrzne maksymalnie 2 pikselowe, monitor i rejestrator obrazu na elewacji budynku Lecznica Weterynaryjna, z podglądem na żywo na smartfonie służbowym Zamawiającego.
91. Pracownicy ochrony nie mogą ujawniać swoich zapatrywań politycznych w stosunku do gości Zoo jak i pracowników Ogrodu Zoologicznego i w trakcie wykonywania czynności służbowych muszą zachować pełną neutralność.
92. Ochrona obiektu ma obowiązek zwrócić szczególną uwagę na zachowanie zwiedzających w stosunku do małoletnich i reagować w przypadku nieoporzędnych zachowań w stosunku do dzieci.
93. Ochrona obiektu ma wrywkowo sprawdzać bagaże osób wchodzących do ZOO.
94. Zabrania się wnoszenia przez zwiedzających na teren Zoo przedmiotów niebezpiecznych tj. broni palnej, noży, bagnetów, maczet, siekier i innych przedmiotów o ostrych krawędziach.
95. Po oddaniu do użytku nowego Punktu Przyjęć Ptaków (Ptakomat), czynnego 24 godz. na dobę, ochrona sprawuje nadzór nad przynoszonymi ptakami. W przypadku dostarczenia ptaka przez osobę z dysfunkcją ruchową lub niepełnosprawną, ochrona osobiście zanosí zwierzę do Punktu Przyjęć Ptaków lub jeśli jest

taka możliwość, wzywa pracownika Ptasiego Azylu lub wolontariusza oraz nadzoruje osobę przynoszącą ptaki do i z Punktu Przyjęć .

96. Pojazdy interwencyjne ochrony realizujące usługę muszą spełniać wymogi SCT dla m. st. W-wy.

97. Zamawiający ma prawo do kontroli nocnych pracowników ochrony , wykonujących usługę w Ogrodzie Zoologicznym im. Antoniny i Jana Żabińskich w Warszawie.

Tabela nr 1 Organizacja służby ochrony od 30 grudnia 2024 r. od godz.12:00 do 31 grudnia 2025 r.

Miesiąc	Liczba dni	Liczba godzin pracy	Liczba pracowników
Grudzień 2024	1,5	30.12.2024r. – 12 31.12.2024r. - 24	5 pracowników w dzień w tym (1 pracownik od 9:00 do 19:00) 3 pracowników w nocy
Styczeń	31	24	5 pracowników w dzień w tym (1 pracownik od 9:00 do 19:00) 3 pracowników w nocy
Luty	28	24	5 pracowników w dzień w tym (1 pracownik od 9:00 do 19:00) 3 pracowników w nocy
Marzec	31	24	5 pracowników w dzień w tym (1 pracownik od 9:00 do 19:00) 3 pracowników w nocy
Kwiecień	30	24	5 pracowników w dzień w tym (1 pracownik od 9:00 do 19:00) 3 pracowników w nocy
Maj	31	24	5 pracowników w dzień w tym (1 pracownik od 9:00 do 19:00) 3 pracowników w nocy
Czerwiec	30	24	5 pracowników w dzień w tym (1 pracownik od 9:00 do 19:00) 3 pracowników w nocy
Lipiec	31	24	5 pracowników w dzień w tym (1 pracownik od 9:00 do 19:00) 3 pracowników w nocy
Sierpień	31	24	5 pracowników w dzień w tym (1 pracownik od 9:00 do 19:00) 3 pracowników w nocy
Wrzesień	30	24	5 pracowników w dzień w tym (1 pracownik od 9:00 do 19:00) 3 pracowników w nocy
Październik	31	24	5 pracowników w dzień w tym (1 pracownik od 9:00 do 19:00) 3 pracowników w nocy
Listopad	30	24	5 pracowników w dzień w tym (1 pracownik od 9:00 do 19:00) 3 pracowników w nocy
Grudzień	31	24	5 pracowników w dzień w tym (1 pracownik od 9:00 do 19:00) 3 pracowników w nocy

Tabela nr 2: Organizacja służby ochrony od 1.01.2026 r. do 30.12.2026 r. godz. 12:00

Miesiąc	Liczba dni	Liczba godzin pracy	Liczba pracowników
Styczeń	31	24	5 pracowników w dzień w tym (1 pracownik od 9:00 do 19:00) 3 pracowników w nocy
Luty	28	24	5 pracowników w dzień w tym (1 pracownik od 9:00 do 19:00) 3 pracowników w nocy
Marzec	31	24	5 pracowników w dzień w tym (1 pracownik od 9:00 do 19:00) 3 pracowników w nocy
Kwiecień	30	24	5 pracowników w dzień w tym (1 pracownik od 9:00 do 19:00) 3 pracowników w nocy
Maj	31	24	5 pracowników w dzień w tym (1 pracownik od 9:00 do 19:00) 3 pracowników w nocy
Czerwiec	30	24	5 pracowników w dzień w tym (1 pracownik od 9:00 do 19:00) 3 pracowników w nocy
Lipiec	31	24	5 pracowników w dzień w tym (1 pracownik od 9:00 do 19:00) 3 pracowników w nocy
Sierpień	31	24	5 pracowników w dzień w tym (1 pracownik od 9:00 do 19:00) 3 pracowników w nocy
Wrzesień	30	24	5 pracowników w dzień w tym (1 pracownik od 9:00 do 19:00) 3 pracowników w nocy
Październik	31	24	5 pracowników w dzień w tym (1 pracownik od 9:00 do 19:00) 3 pracowników w nocy
Listopad	30	24	5 pracowników w dzień w tym (1 pracownik od 9:00 do 19:00) 3 pracowników w nocy
Grudzień	29,5	24	5 pracowników w dzień w tym (1 pracownik od 9:00 do 19:00) 3 pracowników w nocy

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA CZĘŚĆ II

Świadczenie usług transportu wartości pieniężnych Miejskiego Ogrodu Zoologicznego im Antoniny i Jana Żabińskich w Warszawie

1. Miejski Ogród Zoologiczny im. Antoniny i Jana Żabińskich w Warszawie (zwany dalej obiektem lub ZOO) powierza Wykonawcy świadczenie usług transportu wartości pieniężnych (zwanym dalej usługą lub transportem), z kasy głównej ZOO do banku w granicach administracyjnych m.st. Warszawy i z powrotem, które odbywać się będą z pracownikiem Zamawiającego.
2. Wykonawca zobowiązuje się prowadzić transport zgodnie z ustawą z dnia 22 sierpnia 1997 r. o ochronie osób i mienia (t.j. Dz. U. z 2021 poz. 1995) oraz Rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 7 września 2010 r. w sprawie wymagań, jakim powinna odpowiadać ochrona wartości pieniężnych przechowywanych i transportowanych przez przedsiębiorców i inne jednostki organizacyjne (t.j. Dz. U. 2016 r. poz. 793).
3. Transport będzie realizowany raz w tygodniu, w okresie od dnia 1 maja do dnia 30 października każdego roku obowiązywania umowy.
4. Trasa transportu w obie strony wynosi ok. 20 km, czas usługi 1 transportu wynosi ok. 2 godz.
5. Transport wykonywany będzie o stałej godzinie (dopuszcza się opóźnienie nie przekraczające 15 minut) w określony, roboczy dzień tygodnia. Terminy ustalone zostaną po zawarciu umowy. Jeśli ustalony dzień wypadnie w dzień ustawowo wolny od pracy, transport nastąpi następnego dnia roboczego.
6. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia bezpieczeństwa transportowanemu pracownikowi Zamawiającego oraz ochrony mienia Zamawiającego przed kradzieżą, napadem, zniszczeniem lub zaginięciem od momentu rozpoczęcia transportu do jego zakończenia, a w szczególności do towarzyszenia pracownikowi Zamawiającego w drodze do pojazdu i z pojazdu, przy czym:
 - 6.1. rozpoczęcie transportu następuje po bezpośrednim oświadczeniu pracownika Zamawiającego o jego gotowości do odbycia transportu,
 - 6.2. pracownik ochrony zwraca uwagę na bezpieczne umiejscowienie przenoszonych wartości,
 - 6.3. w chwili dotarcia do samochodu chronione mienie zostaje zabezpieczone w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa określonymi w rozporządzeniu, o którym mowa w ust. 2.
7. Wykonawca podczas transportu będzie ochraniał wartości pieniężne do wysokości dwóch jednostek obliczeniowych wg Rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 7 września 2010 r. w sprawie wymagań, jakim powinna odpowiadać ochrona wartości pieniężnych przechowywanych i transportowanych przez przedsiębiorców i inne jednostki organizacyjne (t.j. Dz. U. 2016 r. poz. 793).
8. W sytuacji bezpośredniego zagrożenia pracownicy ochrony podejmują niezwłocznie interwencję.
9. Pracownik Zamawiającego, uczestniczący w transporcie, zobowiązany jest każdorazowo sprawdzić tożsamość pracownika ochrony, zgodnie z posiadanymi dokumentami, o których mowa w ust. 15.
10. Wykonawca odpowiada na zasadzie ryzyka za utratę, uszkodzenie lub zniszczenie mienia transportowanego pracownika Zamawiającego, jego zdrowia i życia oraz transportowanych wartości pieniężnych w wysokości zgodnej z dokumentacją kasową, z wyłączeniem przypadków powstania szkody w mieniu Zamawiającego lub osobie lub mieniu pracownika Zamawiającego, które powstały w wyniku działania siły wyższej (określonej poniżej) lub w wyniku umyślnego działania Zamawiającego. Przez szkody powstałe w wyniku siły wyższej uważa się: powstałe w następstwie działań wojennych, aktów terroryzmu, skażenia jądrowego, chemicznego, biologicznego, działanie pioruna (wyładowań atmosferycznych), powodzi.

11. W przypadku nie stawienia się pracowników ochrony lub stawienia się pracowników niespełniających warunków określonych niniejszym opisem przedmiotu zamówienia, w ustalonym z Zamawiającym dniu do wykonania transportu, Wykonawca ma obowiązek niezwłocznie podstawić transport rezerwowany, jednak nie później niż w ciągu jednej godziny
12. Wykonawca ma obowiązek informować na bieżąco niezwłocznie telefonicznie oraz dodatkowo pocztą elektroniczną, przedstawiciela Zamawiającego o wszelkich zakłóceniach transportu.
13. Usługa transportu będzie wykonywana przy użyciu pojazdu mechanicznego Wykonawcy spełniającego warunki techniczne określone w Rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 7 września 2010 r. (t.j. Dz. U. 2016 r. poz. 793). oraz spełniające wymogi SCT (Strefy Czystego Transportu)
14. Ochrona transportu wartości pieniężnych składać się będzie przynajmniej z dwóch pracowników ochrony, upoważnionych do wykonania transportu: kierowcy i konwojenta, wyposażonych w środki ochrony osobistej oraz środki łączności zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
15. Pracownicy ochrony upoważnieni do wykonania transportu zobowiązani są do:
 - 15.1. posiadania przy sobie legitymacji kwalifikowanego pracownika ochrony fizycznej oraz posiadania w widocznym miejscu identyfikatora (identyfikator musi posiadać nazwę lub logo firmy, zdjęcie, imię i nazwisko pracownika ochrony);
 - 15.2. noszenia odpowiedniego jednolitego ubioru, umożliwiającego ich identyfikację oraz identyfikację podmiotu zatrudniającego.
16. Wykonawca opracuje INSTRUKCJĘ OCHRONY TRANSPORTU WARTOŚCI PIENIĘŻNYCH Miejskiego Ogrodu Zoologicznego im. Antoniny i Jana Żabińskich w Warszawie najpóźniej w terminie **60 dni** od daty zawarcia umowy i przekaze jeden egzemplarz Zamawiającemu. Instrukcja powinna zawierać wszelkie algorytmy bezpieczeństwa w trakcie transportu wartości pieniężnych, w szczególności zasady postępowania zarówno pracowników ochrony, jak i pracownika Zamawiającego w sytuacjach typowych i nietypowych oraz szczegółowy zakres czynności pracowników ochrony i zakres obowiązków Wykonawcy. Treść instrukcji wymaga akceptacji Zamawiającego.