Przedmiotem zamówienia jest świadczenie na rzecz Zamawiającego kompleksowej usługi ochrony osób i mienia włącznie z terenem należącym do Filharmonii Opolskiej im. Józefa Elsnera w Opolu przy ul. Krakowskiej 24 wraz z usługą outsourcingu personelu – szatniarzy i bileterów.

1. **W zakresie usługi ochrony osób i mienia wraz z terenem należącym do Filharmonii Opolskiej im. Józefa Elsnera w Opolu przy ul. Krakowskiej 24 mieszczą się następujące zadania:**
   1. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przy pomocy pracowników ochrony - zatrudnionych na umowę o pracę w pełnym wymiarze godzin - sprawował stałą, bezpośrednią ochronę fizyczną mienia, składającego się z budynku przy ul. Krakowskiej 24 w Opolu wraz z przyległym terenem, jego pomieszczeń oraz rzeczy znajdujących się w nich, a także stałą bezpośrednią ochronę fizyczną osób przebywających w obiekcie, a także monitoring systemów alarmowych.
   2. Osoby sprawujące usługę ochrony powinny stanowić stały zespół zgodny z wykazem stanowiącym załącznik do umowy oraz zgodnie z umową. Wprowadzenie nowej osoby do ochrony może nastąpić wyłącznie po wcześniejszym pisemnym zawiadomieniu Zamawiającego i aktualizacji wykazu pracowników ochrony.
   3. Zakres usług będzie obejmował całodobową ochronę pełnioną przez jednego [ 1 ] pracownika ochrony ~~jednocześnie~~.
   4. ~~Nad usługą sprawowany będzie całodobowy nadzór przez uprawnionego przedstawiciela Wykonawcy,~~ Usługa ochrony wykonywana będzie przez pracownika ochrony posiadającego wpis na listę kwalifikowanych pracowników ochrony.
   5. Wykonawca posiadać będzie własną całodobową stację monitorowania alarmów.
   6. Wykonawca będzie dokonywał monitorowania systemów alarmowych zainstalowanych w obiekcie (przez 24 godziny na dobę).
   7. Wykonawca będzie posiadać bezpośredni numer zgłoszeniowy, umożliwiający całodobowy bezpośredni kontakt ze stacją monitorowania (np. numer infolinii), zgodnie z umową.
   8. Wykonawca zapewni całodobowe wsparcie minimum dwóch zmotoryzowanych grup interwencyjnych. *Zamawiający w tym zakresie nie dopuszcza podwykonawstwa.*
   9. Do obowiązków pracowników ochrony należeć będzie w szczególności:
      * Zabezpieczenie ochranianego obiektu przed przedostaniem się do niego osób nieupoważnionych;
      * Podejmowanie interwencji w przypadku zagrożenia osób i mienia lub naruszenia porządku publicznego wewnątrz i na zewnątrz ochranianego obiektu, w tym m.in. legitymowanie uczestników zdarzeń, wypraszanie ich z ochranianego terenu, wzywanie grupy interwencyjnej Wykonawcy, Policji;
      * Zgłaszanie osobie wskazanej przez Zamawiającego, w sposób ustalony między stronami, o istotnych wydarzeniach mających miejsce na ochranianym obiekcie i towarzyszącym mu terenie;
      * Prowadzenie właściwej dokumentacji związanej z wykonywaniem czynności ochronnych na terenie obiektu, to jest prowadzenie rejestru zdarzeń i uwag związanych z prowadzoną ochroną (dziennik służby);
      * Wydawanie kluczy do pomieszczeń filharmonii wraz z prowadzeniem ewidencji;
      * Obsługa systemów alarmowych, w tym pożarowego, antywłamaniowego oraz telewizji dozorowej. Obowiązki w zakresie ochrony przeciwpożarowej ujęte są w *Instrukcji Bezpieczeństwa Pożarowego* opracowanej dla obiektu Filharmonii Opolskiej wraz z aktualizacją instrukcji;
      * Dokonywanie obchodów wewnętrznych i zewnętrznych ochranianego obiektu, według uzgodnionego z Zamawiającym harmonogramem obchodów;
      * Utrzymywanie czystości przed wejściem do budynku od strony portierni (ul. Żwirki i Wigury), w tym odśnieżanie wejścia w okresie zimowym;
      * Odbieranie telefonów i udzielanie podstawowych informacji lub przekierowywanie połączeń.
      * Otwieranie przed rozpoczęciem pracy Zamawiającego oraz zamykanie po jej zakończeniu drzwi wejściowych do budynku i innych,
      * Wydawanie i odbiór kluczy do pomieszczeń pracownikom Zamawiającego,
      * Kierowanie zwiedzających i interesantów i gości do odpowiednich działów, pokoi, miejsc i prowadzenie ewidencji wejść i wyjść,
      * Udzielanie informacji dot. godzin pracy Zamawiającego,
      * Przeprowadzenie kontroli pomieszczeń i terenu Zamawiającego poza godzinami pracy jednostki, w tym: wyłączanie zbędnego oświetlenia, sprawdzanie właściwego zamknięcia okien i drzwi w poszczególnych pomieszczeniach po godzinach pracy pracowników Zamawiającego, przed uzbrojeniem urządzeń antywłamaniowych,
      * Uzbrajanie i rozbrajanie urządzeń antywłamaniowych, po uprzednim upewnieniu się, że nikt nie przebywa w strefie objętej systemem,
      * Kontrola nad ruchem osobowym i materiałowym oraz podejmowanie odpowiednich działań w przypadku podejrzenia lub wykrycia nieprawidłowości,
      * Podjęcie stosownej interwencji w sytuacji, gdy zachowanie osoby (grupy osób) obecnej na terenie Zamawiającego zagraża życiu, zdrowiu lub mieniu użytkowników i/lub pracowników Zamawiającego i/lub Zamawiającego,
      * Niedopuszczenia do wstępu osób nieuprawnionych na teren chroniony (osoby w stanie wskazującym na spożycie alkoholu, środków odurzających, zachowujące się głośno i agresywnie lub wobec których zachodzi uzasadnione podejrzenie, że mogą zagrażać bezpieczeństwu i zasadom obowiązującym wewnętrznie u Zamawiającego),
      * Reagowanie na zagrożenia zaistniałe na terenie obiektu poprzez natychmiastowe zawiadamianie Zamawiającego, stacji monitorowania, a w razie potrzeby wezwanie policji, straży pożarnej, pogotowia ratunkowego lub innych służb – stosownie do zaistniałej sytuacji,
      * Natychmiastowe przywołanie grupy interwencyjnej w razie stwierdzenia istotnego zagrożenia, w szczególności w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa osób i mienia lub naruszenia porządku publicznego lub na polecenie Zamawiającego,
      * Prowadzenie dokumentacji dotyczącej ochrony obiektu i mienia, a w szczególności prowadzenia rejestru służb ochrony;
      * Podejmowanie innych czynności niezbędnych w celu właściwej ochrony osób, obiektów i mienia na terenie objętym ochroną,
      * Obsługa systemu wizyjnego polegająca na obserwacji siedziby za pomocą istniejącego systemu kamer wraz z urządzeniami rejestrującymi,
      * Obsługa systemu alarmowego polegająca na dozorze i weryfikacji sygnałów alarmowych emitowanych przez centralę alarmową włamania,
      * Obsługa systemu alarmowania pożarowego polegająca na dozorze i weryfikacji sygnałów emitowanych przez centralę sygnalizacji pożaru;
      * Całodobowa ochrona obiektu i terenu w formie monitoringu systemu antywłamaniowego oraz przeciwpożarowego, a także zabezpieczenia technicznego z przywołaniem grupy interwencyjnej, po otrzymaniu sygnału ze stacji monitorowania alarmów oraz na wezwanie Zamawiającego;
      * Całodobowa i nieprzerwana kompleksowa ochrona obiektu;
      * Całodobowa i nieprzerwana kompleksowa ochrona fizyczna osób, obiektów, mienia oraz terenu posesji wykonywana przez licencjonowanych pracowników ochrony,
      * Ochrona mienia i kontrola jego zabezpieczenia przed kradzieżą, zniszczeniem, pożarem i innymi zdarzeniami losowymi,
      * Fizyczne zabezpieczenie ochranianych osób, mienia oraz obiektów, w szczególności przed przedostaniem się do nich osób nieupoważnionych,
      * Zapewnienie niezbędnych środków łączności radiowej działających na wydzielonym dopuszczonym do użycia przez właściwą instytucję paśmie;
      * Zabezpieczenie pełnego wyposażenia swoich pracowników oraz grup interwencyjnych w jednolite umundurowanie, identyfikatory, środki wzajemnej łączności bezprzewodowej lub przymusu bezpośredniego (dotyczy grup interwencyjnych),
      * Sprawowanie nadzoru i kontroli nad realizacją zadań pracowników służby ochrony znajdujących się na terenie Zamawiającego,
      * Dbałość o dyscyplinę, schludny wygląd, uprzejmość oraz kulturę zachowania podległych pracowników ochrony wobec pracowników, interesantów, gości i zwiedzających Zamawiającego.

1.11 Do obowiązków Wykonawcy należeć będzie w szczególności:

* + - * Zapewnienie pracowników ochrony zdolnych do wykonywania zamówienia, wyróżniających się wysoką kulturą osobistą;
* Zapewnienie pracowników ochrony zatrudnionych przez Wykonawcę na umowę   
  o pracę w pełnym wymiarze godzin;
* Wyposażenie portierni w budynku Filharmonii Opolskiej w środki łączności bezprzewodowej (koszt połączeń będzie pokrywał Wykonawca), niezbędne do bezpośredniego kontaktu pracowników ochrony;
* Wyposażenie pracowników ochrony w elektroniczny system weryfikujący dokonywane patrole z weryfikacją on-line (maksymalnie 10 punktów kontrolnych). System musi umożliwiać przesyłanie drogą elektroniczną raportów z obchodów na żądanie Zamawiającego.
* Wykonawca oznakuje ochraniany obiekt przy pomocy oznaczeń informujących, że obiekt jest chroniony lub monitorowany (co najmniej 5 oznaczeń).
* Wykonawca będzie posiadać własny potencjał techniczny, świadczący usługę całodobowego serwisu technicznego instalacji alarmu włamania. W trakcie trwania umowy Wykonawca na własny koszt będzie świadczył usługę serwisu technicznego. *Zamawiający w tym zakresie nie dopuszcza podwykonawstwa.*
* Wykonawca będzie przeprowadzał w okresach półrocznych przeglądy i konserwacje systemów monitoringu alarmu włamania. Protokoły z przeglądów przekaże Zamawiającemu niezwłocznie po ich przeprowadzeniu.
* Do 14 dni od dnia zawarcia umowy Wykonawca przedstawi Zamawiającemu do akceptacji dokument zawierający zapisy dotyczące Instrukcji Ochrony.

1.12 Do uprawnień pracowników ochrony należeć będzie:

* Dostęp do wszystkich pomieszczeń ochranianego obiektu w przypadkach wystąpienia zagrożenia pożarem, zalania wodą, itp.;
* Wejście do pomieszczeń zabezpieczonych kodem dostępu (tj. kasa biletowa, biuro Działu Technicznego, biuro Kadr, biuro Głównego Księgowego, biuro Działu Finansowego, serwerownia) możliwe będzie po odplombowaniu zalakowanej koperty z kodami dostępu. Po każdorazowym zaistnieniu w/w sytuacji Wykonawca zobowiązany jest zgłosić taki fakt Zamawiającemu. Zamawiający przekaże Wykonawcy zalakowane koperty z nowymi kodami dostępu.

1.13 W zakresie usługi transmisji sygnałów alarmowych – Wykonawca zobowiązuje się do:

1. ciągłego dozoru stanu technicznego centrali alarmowej oraz stanów pracy: załączenie, wyłą-czenie systemu przez łącza komutowane,
2. zapewnienia całodobowej gotowości grup patrolowo-interwencyjnych,
3. zapewnienia całodobowego serwisu technicznego instalacji Systemu Sygnalizacji Włamania i Napadu (dalej: SSWiN) i telewizji w układzie zamkniętym (dalej: CCTV).
4. przeprowadzania przeglądów i konserwacji systemu SSWiN oraz CCTV (tj. telewizji w układzie zamkniętym) w okresach półrocznych,
5. zapewnienie całodobowego kontaktu telefonicznego ze stacją monitorowania,
6. prowadzenia dokumentacji w postaci raportów z monitoringu dostępnych przez cały okres trwania umowy i przekazywanych Zamawiającemu w formie wydruku na każde żądanie,
7. sporządzania z przeprowadzonych prac konserwacyjno - serwisowych, pisemnych protokołów wykonanych robót,
8. zgłaszania Zamawiającemu wszelkich zastrzeżeń oraz usterek ujawnionych podczas realizacji przedmiotu umowy,
9. niezwłocznego podjęcia wszelkich niezbędnych działań wobec stwierdzonych przez Zamawiającego lub samego Wykonawcę nieprawidłowości w pracy systemów SSWiN oraz CCTV oraz do podjęcia niezbędnych czynności w celu przywrócenia prawidłowego działania urządzeń według potrzeby i na każde żądanie Zamawiającego, we wskazanym przez niego terminie.

**UWAGA:**

* Wykonawca jest obowiązany do przestrzegania wszystkich wewnętrznie obowiązujących przepisów Zamawiającego przez cały okres trwania umowy.
* Zamawiający poprzez uprawnione osoby będzie dokonywał kontroli jakości świadczonych usług w dowolnym czasie i bez uprzedzenia. O nienależytym wykonaniu usług Zamawiający niezwłocznie będzie informował pisemnie Wykonawcę.
* *Zamawiający nie dopuszcza w powyższym zakresie podwykonawstwa – dotyczy pkt 1 niniejszego opisu przedmiotu zamówienia.*

**2. W zakresie outsourcingu personelu - szatniarzy i bileterów mieszczą się następujące zadania:**

2.1 Wykonawca zapewni w okresie realizacji zamówienia personel do obsługi szatni oraz bileterskiej do obsługi koncertów, eventów, spotkań – zwanych dalej koncertami. Szacowany czas na realizację obsługi szatni oraz bileterów wynosi łącznie 90 h miesięcznie przez okres trwania umowy – jest to iloczyn ilości osób niezbędnych do realizacji obsługi koncertów (łącznie szatniarze i bileterzy) oraz ilości przewidywanych koncertów oraz ilości przewidywanych godzin niezbędnych na obsługę szatni i bileterów. Zamawiający zastrzega możliwość zmniejszenia lub zwiększenia ilości godzin w danym miesiącu lub braku godzin w okresie wakacyjnym, o czym Wykonawca zostanie poinformowany zgodnie z pkt. 2.2. Jednakże średnia 90 h/m-c powinna zostać przyjęta przez Wykonawcę, jako czynnik kalkulacyjny do obliczenia stałej osobogodziny stanowiącej kryterium oceny ofert, ponieważ standardowo w okresie ostatnich lat tyle godzin wymagała łączna obsługa koncertów przez szatniarzy i bileterów i tyle powinna wynosić w kolejnych miesiącach zgodnie z zaplanowanym harmonogramem koncertów.

2.2 Ilość osób (szatniarzy i bileterów) zaplanowanych do obsługi danego koncertu musi być

zgodna z grafikiem pracy przekazywanym przez Zamawiającego na koniec każdego miesiąca poprzedzającego miesiąc realizacji obsługi szatni i bileterów.

2.3 Przewidywana liczba dyżurów i osób do realizacji zamówienia:

- 5 osób do obsługi koncertów (symfonicznych i impresaryjnych na sali koncertowej),   
tj. 2 szatniarzy i 3 bileterów: 6 razy/m-c, w godz. 18.00-22.00\*.

/\*Zamawiający jednocześnie informuje, iż w ramach powyższych dyżurów mieści się również obsługa koncertów sylwestrowych (w dniu 31.12. każdego roku obowiązywania umowy), dla których należy przyjąć następującą ilość godzin: 5 osób (2 szatniarzy i 3 bileterów) w godz. 18.00-22.00 oraz 2 osoby (szatniarzy) w godz. 22.00-3.00 dnia następnego/.

UWAGA: Koncerty realizowane są zarówno w dni robocze jak i dni ustawowo wolne od pracy.

2.4 Pracownicy obsługujący szatnię i wejście na koncert w czasie realizacji umowy mają się charakteryzować dyscypliną, schludnym wyglądem, uprzejmością oraz kulturą zachowania wobec pracowników, interesantów i gości Zamawiającego. Muszą być w pełni sprawni fizycznie, ubrani na galowo z identyfikatorem i wyróżniający się wysoką kulturą osobistą, przy czym:

2.4.1 *Ubranie galowe pracownika* powinny stanowić:

* dla kobiety: spódnica do kolan w kolorze czarnym o kroju klasycznym, biała bluzka, czarny żakiet, obuwie czarne dostosowane do ubioru (całkowity zakaz zakładania obuwia sportowego, glanów itp.);
* dla mężczyzny: długie spodnie w kolorze czarnym o kroju klasycznym, biała koszula, czarna marynarka, obuwie czarne dostosowane do ubioru (całkowity zakaz zakładania obuwia sportowego, glanów itp.).

2.4.2 U*branie galowe pracownika* powinny stanowić:

* dla kobiety: spódnica do kolan w kolorze czarnym o kroju klasycznym lub długie spodnie w kolorze czarnym o kroju klasycznym, biała bluzka, czarny żakiet, obuwie czarne dostosowane do ubioru (całkowity zakaz zakładania obuwia sportowego, glanów itp.);
* dla mężczyzny: długie spodnie w kolorze czarnym o kroju klasycznym, biała koszula, czarna marynarka, obuwie czarne dostosowane do ubioru (całkowity zakaz zakładania obuwia sportowego, glanów itp.).

2.5 Wykonawca odpowiadać będzie wobec Zamawiającego za wszelkie szkody wyrządzone przez personel Wykonawcy oraz osoby trzecie w przypadku niedołożenia należytej staranności w realizacji przedmiotu umowy.

2.6 Do obowiązków Wykonawcy w zakresie obsługi szatni należeć będzie:

* Przyjmowanie wierzchnich okryć/ubrań (także parasoli) od osób przekazujących je na przechowanie oraz odwieszanie je na kolejne wieszaki odpowiednio do tego przystosowane;
* Przekazywanie osobom oddającym na przechowanie okrycia/ubrania odpowiednich breloków/znaczników/numerów danego wieszaka, na którym znajdują się okrycia/ubrania;
* Dbanie o porządek w obrębie szatni oraz umiejętne i kulturalne zapanowanie nad chaosem związanym z przyjmowanie/wydawaniem wierzchnich okryć/ubrań;
* Egzekwowanie każdorazowo breloków/znaczników/numerów danego wieszaka podczas oddawania wierzchnich okryć/ubrań. W przypadku nieposiadania breloku/znacznika/numeru danego wieszaka stosowanie odpowiednich przepisów wewnętrznych Zamawiającego.

Zamawiający zapewnia osobę, która będzie koordynowała i nadzorowała pracę szatniarzy oraz będzie obecna w szatni podczas wykonywania powyższych obowiązków.

2.7 Do obowiązków Wykonawcy w zakresie obsługi bileterskiej należeć będzie:

* Sprawdzanie biletów/wejściówek/zaproszeń uprawniających do uczestniczenia w koncercie każdej z osób;
* Pilnowanie wejścia na koncert i zgłaszanie niepokojących okoliczności lub sytuacji osobie koordynującej koncert ze strony Zamawiającego (osoba będzie podana w grafiku pracy na dany miesiąc dla danego koncertu) lub ochronie;
* Umiejętne pokierowanie uczestnika koncertu i wskazanie/opisanie miejsca, które powinien zająć;
* Po koncercie pokierowanie do wyjścia lub szatni, jeśli jest wymagane od uczestnika koncertu;
* Sprawdzenie, czy wszystkie osoby opuściły koncert i wstępne oględziny miejsca, gdzie odbywał się koncert celem zabrania ewentualnie pozostawionych rzeczy przez osoby uczestniczące lub jeśli przedmiot budzi uzasadnione podejrzenia, co do zagrożenia bezpieczeństwa zdrowia, życia lub mienia, natychmiastowe zgłoszenie o tym fakcie pracownika ochrony i pracowników Zamawiającego.

**UWAGA:**

* Wykonawca jest obowiązany do przestrzegania wszystkich wewnętrznie obowiązujących przepisów Zamawiającego przez cały okres trwania umowy.
* Zamawiający przekaże wszelkie niezbędne informacje dotyczące obsługi szatni i bileterów na koniec każdego miesiąca poprzedzającego miesiąc realizacji obsługi szatni i bileterów, wraz z przekazywanym grafikiem pracy – chyba, że nie jest to wymagane ze względu na tożsamą specyfikę koncertów w miesiącu poprzedzającym.
* Zamawiający poprzez uprawnione osoby będzie dokonywał kontroli jakości świadczonych usług w dowolnym czasie i bez uprzedzenia. O nienależytym wykonaniu usług Zamawiający niezwłocznie będzie informował pisemnie Wykonawcę.