

**Opis przedmiotu zamówienia
na świadczenie usługi ochrony osób i mienia w Biurze Rzecznika Praw Pacjenta**

I PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług w zakresie ochrony osób i mienia (terenów, obiektów, urządzeń, mienia ruchomego) w siedzibie zamawiającego Biura Rzecznika Praw Pacjenta, od poniedziałku do piątku, od godziny 6.30 do godziny 18.00, z wyjątkiem poniedziałków, kiedy usługi świadczone będą od godziny 6:30 do godziny 18:30 polegających na bezpośredniej ochronie fizycznej, stałym dozorze sygnałów przesyłanych, gromadzonych i przetwarzanych w elektronicznych systemach, i urządzeniach alarmowych zamawiającego oraz ochronie doraźnej przez grupy interwencyjne¹ (patrole interwencyjne) wykonawcy.
2. Okres obowiązywania umowy wynosi 24 miesiące.
3. Zamawiający wymaga skierowania do realizacji czynności ochronnych kwalifikowanych² pracowników ochrony fizycznej.
4. Do wykonania przedmiotu Umowy będą kierowani wyłącznie pracownicy zatrudnieni na podstawie umów o pracę.
5. Niedopuszczalne jest zatrudnianie pracowników realizujących zadania ochronne na podstawie umów cywilnoprawnych, co oznacza, że każda roboczogodzina w ramach realizowanego kontraktu, musi być wypracowana przez pracownika ochrony wyłącznie w ramach stosunku pracy.
6. Najpóźniej w dniu podpisania umowy wykonawca dostarczy zamawiającemu listę osób wraz z informacją o podstawie do dysponowania pracownikami zgodnie z załącznikiem, który będzie dołączony do umowy.
7. Wykonawca, najpóźniej w dniu zawarcia Umowy oraz w trakcie jej realizacji na każde wezwanie zamawiającego zobowiązuje się przedstawić bieżące dokumenty potwierdzające, że przedmiot umowy jest wykonywany przez osoby będące pracownikami wykonawcy.
8. Zamawiający wymaga, aby do wykonania przedmiotu umowy był kierowany personel, którego wynagrodzenie za pracę jest równe lub przekracza równowartość minimalnego wynagrodzenia za pracę, o którym mowa w ustawie z dnia 10.10.2002 o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (Dz. U. z 2024 r. nr 2024 poz. 1773).
9. W przypadku powzięcia przez zamawiającego informacji o naruszeniu przez wykonawcę powyższych zobowiązań, zamawiający niezwłocznie zawiadomi o tym fakcie Państwową Inspekcję Pracy celem podjęcia przez nią stosownego postępowania wyjaśniającego w tej sprawie. Obowiązek znajduje zastosowanie w szczególności w przypadku, gdy personel wykonawcy będzie świadczył usługi na podstawie umowy cywilnoprawnej, zamiast na podstawie umowy o pracę. W formularzu szacowania zamówienia, wykonawca, oprócz ceny całkowitej za realizację zamówienia, zobowiązany jest podać:

¹ Grupa interwencyjna - co najmniej dwóch uzbrojonych pracowników ochrony, którzy po uzyskaniu za pośrednictwem uzbrojonego stanowiska interwencyjnego informacji z urządzeń lub systemów alarmowych sygnalizujących zagrożenie chronionych osób lub mienia, wspólnie realizują zadania ochrony osób lub mienia w formie bezpośredniej ochrony fizycznej doraźnej na terenie chronionego obszaru, obiektu lub urządzenia (definicja zgodna z § 1 pkt 3 rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 21 października 2011 r. w sprawie zasad uzbrojenia specjalistycznych uzbrojonych formacji ochronnych i warunków przechowywania oraz ewidencjonowania broni i amunicji – tj. Dz. U. z 2015 r. poz. 992)

² Kwalifikowany pracownik ochrony fizycznej – pracownik ochrony, posiadający legitymację kwalifikowanego pracownika ochrony fizycznej, wpisany na listę kwalifikowanych pracowników ochrony fizycznej, prowadzoną przez Komendanta Głównego Policji.

- stawkę wynagrodzenia pracownika ochrony za 1 roboczogodzinę jego pracy,
- całkowitą cenę netto i brutto za świadczenia usługi (uwzględniającą wszystkie koszty, niezbędne do prawidłowej realizacji zamówienia).

10. Pracownicy ochrony powinni:

- a) posiadać min. 3 lata doświadczenia w ochronie obiektów jednostek administracji rządowej (publicznej) oraz zaświadczenia z przeszkolenia z BHP, p.poż. oraz z zakresu pierwszej pomocy przedmedycznej, m.in. BLS + AED, czyli podstawowe zabiegi resuscytacyjne i automatyczna defibrylacja zewnętrzna.
- b) posiadać umundurowanie, oznakowanie i identyfikator zgodnie ze wzorem przyjętym przez wykonawcę i zaakceptowanym przez Zamawiającego,
- c) posiadać umiejętność obsługi systemów alarmowych i innych urządzeń zainstalowanych w miejscu pełnienia służby oraz prowadzenia dokumentacji związanej z pełnioną służbą,
- d) wszyscy pracownicy ochrony muszą być zapoznani przez Wykonawcę ze szczegółowymi zadaniami i regulacjami wewnętrznymi dotyczącymi ochrony przed przystąpieniem przez nich do wykonywania obowiązków służbowych,
- e) posługiwać się biegle językiem polskim w mowie i piśmie, w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonywania powierzonych czynności oraz skutecznej komunikacji z pracownikami zamawiającymi i osobami trzecimi,
- f) nie opuszczać wyznaczonego posterunku bez pozostawienia swojego zastępcy lub bez zgody przełożonych;
- g) Zamawiający wymaga zainstalowania urządzenia antynapadowego zapewniającego transmisję sygnału w ilości do 5 sztuk w miejscach wskazanych przez Zamawiającego,
- h) Zamawiający wymaga, aby wykonawca zainstalował, w uzgodnionych z zamawiającym miejscach, system kontroli dotykowej: stałe punkty kontrolne minimum 15 sztuk), które będą wyznaczały trasę obchodów odbywających się na rozpoczęcie i zakończenie służby danego pracownika, a obecność pracowników ochrony będzie potwierdzana każdorazowo przy pomocy czytników elektronicznych.
- i) Zamawiający wymaga, aby Wykonawca szkolił, w zależności od potrzeb, pracowników ochrony w zakresie profesjonalnej obsługi klienta i postępowania w sytuacjach trudnych.
- j) Zamawiający wymaga, aby na dzień zatrudnienia poszczególnych pracowników ochrony, Wykonawca złożył następujące oświadczenia o:
 - niekaralności poszczególnych pracowników ochrony,
 - figurowaniu poszczególnych pracowników ochrony w Rejestrze Kwalifikowanych Pracowników Ochrony Fizycznej,
 - przebytych przez poszczególnych pracowników ochrony szkoleniach wymaganych w opisie przedmiotu zamówienia,
 - przebytych przez poszczególnych pracowników ochrony szkoleniu z zakresu obsługi klienta i postępowania w sytuacjach trud,

11. Zamawiający wymaga opracowania przez Wykonawcę Instrukcji Ochrony Biura (dalej: IOB) i przekazania jej kopii Zamawiającemu najpóźniej na 3 dni przed rozpoczęciem świadczenia usługi. Instrukcja powinna zawierać między innymi:

- a) schemat organizacji pracy ochrony, zawierający opis wzajemnych powiązań personelu ochrony przy wykonywaniu czynności ochrony,
- b) zakresy obowiązków i praw pracowników ochrony,
- c) szczegółowe obowiązki pracowników ochrony na poszczególnych stanowiskach,
- d) sposób postępowania pracownika ochrony w przypadku stwierdzenia i zdiagnozowania – na podstawie monitoringu, obserwacji lub informacji od innych pracowników lub klientów – kradzieży lub próby kradzieży, zachowania pracownika ochrony w przypadku wystąpienia sytuacji konfliktowych, awarii technicznej, parkowania pojazdów na miejscach niedozwolonych, podłożenia

- ładunku wybuchowego, włamania, pożaru, wandalizmu, napadu lub stwierdzenia na terenie budynku osób znajdujących się pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających,
- e) szczegółowe procedury postępowania na wypadek sytuacji kryzysowych związanych z zatrzymaniem osób zakłócających porządek i bezpieczeństwo innych osób na terenie biura, postępowania wobec osób, które parkują pojazdy niezgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.
 - f) procedury związane z udziałem personelu ochrony w ewakuacji biura (m.in. opisanie sposobu prowadzenia ewakuacji gości budynku w sytuacjach zagrożenia p.poż.) z uwzględnieniem Instrukcji Bezpieczeństwa Pożarowego Zamawiającego,
 - g) sposób działania grupy interwencyjnej w przypadku: sygnału o napadzie, zakłócenia porządku i bezpieczeństwa na terenie biura, alarmu włamaniowego, dewastacji oraz kradzieży,
 - h) zasady przestrzegania warunków bhp i p.poż w czasie pełnienia służby na terenie biura. Przy opracowaniu tych zasad należy dokonać analizy i oceny zagrożeń oraz odpowiednio stosowanych metod przez pracowników ochrony związanych z tymi zagrożeniami,
 - i) częstotliwość obchodu i sprawdzania głównych miejsc kontrolnych,
12. Zamawiający zastrzega sobie prawo do żądania przedłożenia do wglądu oryginałów dokumentów, co do których Wykonawca składa ww. oświadczenia, na każde żądanie.
13. Wykonawca odpowiada m.in. za:
- a) właściwe utrzymanie porządku w miejscu świadczenia usługi i przebywania pracownika ochrony oraz w jego najbliższym otoczeniu, bezpieczeństwo i ogólny nadzór nad świadczeniem usługi przez personel Wykonawcy,
 - b) szkody powstałe w pomieszczeniach zajętych czasowo przez Wykonawcę dla potrzeb świadczenia usługi jak i w pozostałych strefach biura, powstałe w związku ze świadczeniem usługi przez Wykonawcę. Zamawiający ma prawo obciążyć Wykonawcę kosztami za wykonanie prac naprawczych, potrącając tę kwotę z wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy.
 - c) świadczenie usług zgodnie z Umową, OPZ, IOB i obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, w tym BHP i p.poż (w tym odpowiednie przechowywanie materiałów, środków i urządzeń).
 - d) uzgadnianie, z wyznaczoną osobą wskazaną przez zamawiającego, zasad korzystania z biura w przypadkach nie uwzględnionych w Umowie.
14. Zamawiający zastrzega sobie prawo do bieżącej kontroli sposobu i jakości wykonywania Umowy i przedstawiania swoich uwag Wykonawcy

II OPIS OBIEKTU

Budynek Biura Rzecznika Praw Pacjenta znajduje się w Warszawie (01-231) przy ul. Płockiej 11/13. Nieruchomość ulokowana jest w budynku wolnostojącym na poziomach od -1 do 4 o **łącznej powierzchni brutto 2 657,96 m²** (garaż, pomieszczenie archiwum, parter, 1 piętro, 2 piętro, 3 piętro, 4 piętro, tarasy, 1 winda, 1 klatka schodowa, dwa wejścia: jedno główne od wjazdu od ul. Płockiej, drugie boczne od parkingu z przynależnymi 12 miejscami parkingowymi).

III WYMOGI ZAMAWIAJĄCEGO WZGLĘDEM PRACOWNIKÓW OCHRONY ŚWIADCZĄCYCH PRACĘ W BRPP ZATRUDNIANYCH PRZEZ WYKONAWCĘ

1. Zamawiający wymaga, aby osoby pełniące obowiązki pracownika ochrony wykazywały pełną sprawność fizyczną i nienaganną prezencję, charakteryzowały się wysoką kulturą osobistą. Zamawiający wymaga pozytywnego zaangażowania w kontaktach z klientami biura, pracownikami Zamawiającego oraz pracownikami firm świadczących usługi na terenie biura.
2. Zamawiający wymaga, aby osoby pełniące obowiązki pracownika ochrony **figurowały w Rejestrze Kwalifikowanych Pracowników Ochrony Fizycznej**.

3. Zamawiający wymaga, aby osoby wykonujące usługę nie były karane –Wykonawca zobowiązany będzie do złożenia stosownego oświadczenia w dniu podpisania umowy i w każdej sytuacji zmiany osoby przewidzianej do realizacji zamówienia w dacie informacji przesłanej Zamawiającemu o dokonanej zmianie.
4. Zamawiający wymaga zatrudnienia przez Wykonawcę lub podwykonawcę na podstawie umowy o pracę, osób wykonujących usługi objęte przedmiotem zamówienia, jeśli wykonanie wykonywanych przez nie czynności polega na wykonaniu pracy w sposób określony w art. 22 § 1 ustawy z dnia 27 czerwca 1974 r. – Kodeks Pracy. Zamawiający uznaje, że wykonywanie czynności w ramach usług objętych przedmiotem zamówienia polega na wykonywaniu pracy w sposób określony przepisami Kodeksu pracy.
5. Zamawiający wymaga, aby pracownicy ochrony:
 - a) posiadali czyste, jednolite i oznaczone umundurowanie przystosowane do zmiennych warunków panujących na terenie biura. Z uwagi na fakt, że personel Wykonawcy poruszać się będzie wśród klientów zamawiającego oraz z uwagi na konieczność dbania o wizerunek zarówno Zamawiającego jak i Wykonawcy, Zamawiający wymaga szczególnej dbałości o strój służbowy i higienę osób pełniących służbę na terenie biura. Zamawiający uprawniony jest do niedopuszczenia do pracy pracowników nie stosujących się do tego obowiązku,
 - b) odznaczali się wysoką kulturą osobistą, komunikatywnością oraz uprzejmym i profesjonalnym podejściem do osób przebywających na terenie chronionego obiektu,
 - c) posługiwali się biegle językiem polskim w mowie i piśmie, w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonywania powierzonych czynności oraz skutecznej komunikacji z pracownikami zamawiającymi i osobami trzecimi.
6. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usług ochrony i mienia z uwzględnieniem zasad zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, zgodnie z Ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2024 poz. 1411). Oznacza to w szczególności:
 - a) zapewnienie pomocy i wsparcia osobom z niepełnosprawnościami;
 - b) zachowanie wysokiej kultury osobistej i wrażliwości na potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami.
7. Zamawiający wymaga, aby pracownicy ochrony przed podjęciem pracy, a w terminie najpóźniej na dzień podpisania Umowy, a także członkowie grupy interwencyjnej wzięli udział w szkoleniu z zakresu topografii biura, rozkładu pomieszczeń, dróg ewakuacyjnych itp.
8. Zamawiający zapewnia wykonawcy nieodpłatny dostęp do pomieszczeń socjalnych. Pracownicy Wykonawcy korzystają z własnych produktów spożywczych: kawy, herbaty itp.
9. Zamawiający, w przypadku wystąpienia nagłej potrzeby, spowodowanej zwiększeniem liczebności osób, przebywających na terenie budynku lub wystąpieniem innych, nieprzewidzianych uprzednio sytuacji, może zlecić Wykonawcy świadczenie dodatkowej usługi w postaci wzmocnienia stałych posterunków dodatkowymi osobami lub świadczenie usługi na dodatkowych posterunkach ochronnych. Zgłoszenie zostanie przesłane pisemnie lub pocztą elektroniczną w terminie co najmniej 24 godzin przed czasem jej rozpoczęcia. Dodatkowi pracownicy powinni podjąć czynności ochronne w czasie nie dłuższym niż 24 godziny od zgłoszenia.
10. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zlecenia dodatkowych godzin świadczenia usługi, w razie wystąpienia takiej potrzeby, po wcześniejszym uzgodnieniu z Wykonawcą.
11. Ze względu na charakter wykonywanej usługi (obiekt podlegający obowiązkowej ochronie, chroniony przez kwalifikowanych pracowników ochrony), zamawiający nie dopuszcza zaangażowania pracowników ochrony, posiadających status osoby niepełnosprawnej.³ Zamawiający, dopuszcza udział podwykonawców

³ Co do zasady, kwalifikowani pracownicy ochrony, posiadający uprawnienia do użycia środków przymusu bezpośredniego i dodatkowo - do posługiwania się bronią, są osobami pełnosprawnymi. Orzeczenie o braku przeciwwskazań do wykonywania pracy przez kwalifikowanego pracownika ochrony wydaje właściwy lekarz – po przeprowadzeniu badań lekarskich i psychologicznych.

w realizacji zamówienia, pod warunkiem spełnienia przez pracowników ochrony podwykonawcy następujących wymagań:

- wpisu na listę kwalifikowanych pracowników ochrony, prowadzoną przez Komendanta Głównego Policji,

oraz posiadania przez podwykonawcę koncesji wydanej przez Ministerstwa Spraw Wewnętrznych (i Administracji) na prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie usług ochrony osób i mienia na podstawie ustawy z dnia 22 sierpnia 1997 r. o ochronie osób i mienia.

12. Wykonawca musi posiadać odpowiednie zaplecze logistyczne, tj. odpowiedni sprzęt i urządzenia umożliwiające realizację zamówienia, w tym:

- a) środki przymusu bezpośredniego określone w Ustawie z dnia 24 maja 2013 r. o środkach przymusu bezpośredniego i broni palnej (Dz.U.2025 poz. 555, 820),
- b) odpowiedni sprzęt i urządzenia umożliwiające realizację zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami, które winny posiadać stosowne atesty i certyfikaty świadczące o dopuszczeniu danego typu urządzenia do użytku na terenie UE.

IV STAŁA OCHRONA FIZYCZNA

Ochrona fizyczna będzie pełniona zgodnie z Instrukcją Ochrony Biura (Instrukcją Ochrony Biura) i obejmować będzie niżej wymienione czynności:

- a) podejmowanie działań zmierzających do ochrony pracowników Zamawiającego w miejscu pracy oraz innych osób, przebywających na terenie obiektu Zamawiającego przed ewentualnym negatywnym oddziaływaniem osób trzecich, godzących w ich stan zdrowia lub bezpieczeństwo, a także w przypadku zaistnienia sytuacji kryzysowych,
- b) podejmowanie działań polegających na zapobieganiu przestępstwom i wykroczeniom przeciwko mieniu, a także jego dewastacji lub zagarnięciu, ze szczególnym uwzględnieniem ochrony punktów kasowych,
- c) wydawanie, przyjmowanie i przechowywanie kluczy do pomieszczeń (w tym wydawanie i przyjmowanie kluczy od osób sprzątających pomieszczenia biurowe), w sytuacji niesprawności automatycznego depozytora kluczy
- d) prowadzenie „Książek pełnienia służby” oraz grafików pełnienia służby,
- e) kontrolowanie ruchu osobowego i materiałowego,
- f) obsługę central systemów alarmowych: sygnalizacji włamania i napadu oraz sygnalizacji pożaru i innych urządzeń zainstalowanych w pomieszczeniach ochrony.
- g) otwieranie i zamykanie drzwi wejściowych do budynków, bram, szlabanów itp.,
- h) bieżącą obserwację obiektów za pomocą urządzeń telewizji dozorowej,
- i) w wypadku napadu lub pożaru albo innych zagrożeń dla chronionego życia i mienia - powiadomienie odpowiednich służb i wyznaczonych pracowników zamawiającego,
- j) udzielanie klientom podstawowych informacji z zakresu miejsca załatwiania spraw,
- k) powiadomienie wyznaczonych osób zamawiającego oraz odpowiednich służb o zauważonych awariach instalacji wodociągowej, c.o., kanalizacyjnej, elektrycznej, gazowej, itp.,
- l) zatrzymywanie do kontroli osób wynoszących bez upoważnienia urządzenia lub przedmioty stanowiące własność zamawiającego,
- m) sprawdzanie korytarzy i pomieszczeń ogólnodostępnych pod kątem pozostawienia przedmiotów budzących podejrzenie spowodowania wybuchu lub wywołania pożaru albo innej awarii,
- n) sprawdzanie prawidłowości zamknięć i zabezpieczeń budynków,
- o) wykonywanie co najmniej raz na trzy miesiące przeglądu i konserwacji urządzeń i instalacji wchodzących w skład systemów alarmowych w Obiekcie przez wykwalifikowanych i uprawnionych pracowników Wykonawcy oraz wykonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania systemów alarmowych,
- p) włączanie i wyłączanie oświetlenia wewnętrznego i zewnętrznego.

V DORAŻNA OCHRONA FIZYCZNA I MONITORING SYGNAŁÓW ALARMOWYCH

Całodobowy monitoring systemów sygnalizacji włamania i napadu przy udziale grup interwencyjnych (patroli interwencyjnych) polega między innymi na:

- a) monitorowaniu przez stację monitorowania wykonawcy sygnałów przychodzących z lokalnych systemów alarmowych zamawiającego,
- b) reagowaniu na każdy odebrany sygnał alarmowy, całodobowo, nieprzerwanie - również w dni świąteczne i wolne od pracy, niezależnie od przyczyn alarmu,
- c) w przypadku wzbudzenia alarmu i potwierdzenia jego „prawdziwości” – wysłaniu do zagrożonego obiektu grupy interwencyjnej (patrolu interwencyjnego); czas przybycia grupy/patrolu nie może być dłuższy niż 10 minut.
- d) każdorazowym niezwłocznym powiadamianiu uprawnionego pracownika zamawiającego o zaistniałym zdarzeniu oraz w razie konieczności Policji, Straży Pożarnej i/lub innych służb.