

Rozdział II

Opis przedmiotu zamówienia

ZN.26.1.1.2025

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa polegająca na:
 - 1) dozorcze ekspozycji sal muzealnych wraz ze sprzątaniami oraz wykonywaniem pracy bileterów,
 - 2) dozorcze ekspozycji sal muzealnych w czasie organizowanych wystaw czasowych wraz ze sprzątaniami,
 - 3) bezpośredniej ochronie fizycznej Zamku Królewskiego w Warszawie zgodnie z jego aktualnym planem ochrony oraz służby portierskiej,
 - 4) ochronie transportów dzieł sztuki (realizacja konwojów),
 - 5) zapewnieniu bezpieczeństwa przedsięwzięć (impres) o charakterze masowym odbywających się na terenie Zamku Królewskiego w Warszawie,
 - 6) dozorcze ekspozycji sal muzealnych i obsługi szatni w czasie imprez wewnętrznych¹, wraz ze sprzątaniami,
 - 7) dozorcze ekspozycji sal muzealnych i obsługi szatni w czasie imprez zewnętrznych², wraz ze sprzątaniami.
2. Ochroną fizyczną objęty jest kompleks budynków Zamku Królewskiego w skład którego wchodzi: Zamek, Pałac pod Blachą, Arkady Kubickiego, Oficyna duża, Oficyna mała, Willa i Ogrody Królewskie Zamku Królewskiego w Warszawie. Ponadto na terenie Ogrodów Królewskich usytuowane są urządzenia chłodnicze i parkingi.
3. Zamek Królewski w Warszawie zgodnie z obowiązkami statutowymi organizuje wystawy czasowe głównie w Zamku, Arkadach Kubickiego, Pałacu pod Blachą, w Ogrodach Królewskich i na dziedzińcach Zamku Królewskiego i Pałacu Pod Blachą w ilości od kilku do kilkunastu rocznie.
4. Na terenie całego kompleksu Zamku Królewskiego organizowane są koncerty, wykłady, warsztaty, seminaria, kursy, wernisaże, konferencje, targi, bale itp. a także różnego rodzaju imprezy państwowe i komercyjne. Mogą być również organizowane imprezy o charakterze masowym.
5. Roczna frekwencja w Zamku Królewskim w Warszawie (z Dziedzińcem i Ogrodami Królewskimi) w 2024 roku wyniosła 2.148.850 osób.
6. Zamek Królewski posiada zabezpieczenia budowlane, mechaniczne i elektroniczne.
7. Ochrona fizyczna realizowana jest 24 godziny na dobę przez cały rok.
8. Bezpośredni nadzór oraz koordynację nad wszystkimi pracownikami ochrony fizycznej i dozoru w tym pracownikami Wykonawcy, który uzyska zamówienie na ochronę Zamku Królewskiego w Warszawie pełni szef ochrony i jego dwóch zastępców.
Mają oni prawo w stosunku do pracowników Wykonawcy:
 - 1) wydawać polecenia w sprawach związanych z bezpieczeństwem muzeum,

¹ Impreza wewnętrzna – impreza organizowana przez Zamek Królewski w Warszawie (koncerty, wykłady, warsztaty, seminaria, kursy, wernisaże, konferencje itp.)

² Impreza zewnętrzna – imprezy organizowane przez Kancelarie: Prezydenta RP, Premiera RP, Sejmu, Senatu oraz przez Ministerstwa, Ambasady i firmy zewnętrzne (uroczystości państwowe, bale, szkolenia, pokazy mody, kolacje galowe itp.)

- 2) kontrolować tok wykonywanej pracy,
 - 3) udzielać instruktażu,
 - 4) kierować bezpośrednio wszystkimi pracownikami ochrony i dozoru w sytuacjach szczególnych i kryzysowych.
9. Ochrona fizyczna będzie realizowana przez Wykonawcę zgodnie z obowiązującym Planem ochrony Zamku Królewskiego w Warszawie wg następującego schematu:
- 1) Starszy zmiany – jeden pracownik ochrony, całodobowo, w godz. 08.00–20.00 i 20.00–08.00
Zadania i wyposażenie – zgodnie z Planem ochrony i ustawą o ochronie osób i mienia.
 - 2) 2 (dwa) posterunki stałe – jednoosobowe w godz. 06.00–18.00 i 18.00–22.00. Zadania i wyposażenie – zgodnie z Planem ochrony i ustawą o ochronie osób i mienia.
 - 3) 1 (jeden) Posterunek doraźny – jednoosobowy w godz. 08.00–20.00 i 20.00–08.00. Zadania (w zależności od potrzeb i wydarzeń) wyposażenie – zgodnie z Planem ochrony i ustawą o ochronie osób i mienia.
 - 4) 2 (dwa) Posterunki stałe, jednoosobowe, całodobowe, w godz. 08.00–20.00 i 20.00–08.00.
Zadania i wyposażenie – zgodnie z Planem ochrony i ustawą o ochronie osób i mienia.
 - 5) 2 (dwa) Patrole zewnętrzne – jednoosobowe, w czasie od zamknięcia do otwarcia bram.
Zadania i wyposażenie – zgodnie z Planem ochrony i ustawą o ochronie osób i mienia.
10. Wykonawca do realizacji zamówienia skieruje:
- 1) co najmniej 36 pracowników posiadających wpis na listę kwalifikowanych pracowników ochrony fizycznej oraz legitymację osoby dopuszczonej do posiadania broni oraz mających co najmniej dwuletnie udokumentowane doświadczenie w ochronie muzeów rejestrowych³ ze wskazaniem czasu i miejsca nabycia doświadczenia w okresie ostatnich czterech lat przed dniem złożenia oferty z czego co najmniej 20 pracowników powinno posiadać szkolenie Echocast⁴ lub równoważne (za szkolenie równoważne Zamawiający uznaje szkolenie o treściach odpowiadających programowo szkoleniu Echocast, zakończonych egzaminem przeprowadzonym przez certyfikowanego trenera).
 - 2) co najmniej 3 kierowników ds. bezpieczeństwa legitymujących się uprawnieniami wynikającymi z ustawy z dnia 20 marca 2009 r. o bezpieczeństwie imprez masowych (t.j. Dz.U.2023 poz. 616),
 - 3) co najmniej 15 pracowników służby porządkowej legitymujących się uprawnieniami wynikającymi z ustawy z dnia 20 marca 2009 r. o bezpieczeństwie imprez masowych,
 - 4) co najmniej 5 pracowników służby informacyjnej legitymujących się uprawnieniami wynikającymi z ustawy z dnia 20 marca 2009 r. o bezpieczeństwie imprez masowych),

³ Zamawiający przez muzeum rejestrowe rozumie muzeum wpisane do rejestru prowadzonego zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego z dnia 13 maja 2008 r. (Dz.U. nr 91 poz. 567 z 2008 r.) w sprawie sposobu prowadzenia Państwowego Rejestru Muzeów, wzoru wniosku o wpis do Rejestru, warunków i trybu dokonywania wpisów oraz okoliczności, w jakich można zarządzić kontrolę w celu ustalenia, czy muzeum spełnia nadal warunki wpisu do Rejestru.

⁴ European Cultural Heritage Organisations Customer Aware Staff Training – projekt współfinansowany przez program Leonardo da Vinci (2003–2006) zainicjowany przez ECHONET, stowarzyszenie europejskich instytucji dziedzictwa kulturowego, którego celem było wypracowanie programów i materiałów szkoleniowych dla personelu pierwszego kontaktu z publicznością jako podstawy szkoleń zorientowanych na rozwój nowoczesnych kadr odpowiedzialnych za najwyższą jakość obsługi zwiedzających).

- 5) co najmniej 12 pracowników posiadających wpis na listę kwalifikowanych pracowników ochrony fizycznej oraz legitymację osoby dopuszczonej do posiadania broni będących członkami grupy konwojowej,
 - 6) co najmniej 50 pracowników ochrony lub opiekunów ekspozycji posiadających zaświadczenie o ukończeniu szkolenia z zakresu udzielania pierwszej pomocy medycznej, w tym co najmniej 3 posiadających zaświadczenie o ukończeniu kursu w zakresie kwalifikowanej pierwszej pomocy i uzyskaniu tytułu ratownika,
 - 7) co najmniej 80 osób opiekunów ekspozycji zdolnych do wykonania zamówienia w zakresie dozoru ekspozycji na stanowisku opiekuna ekspozycji, z czego:
 - a) co najmniej 60 osób powinno posiadać udokumentowane co najmniej dwuletnie doświadczenie w zakresie dozoru sal wystawowych w muzeach rejestrowych ze wskazaniem czasu i miejsca nabycia doświadczenia w okresie ostatnich czterech lat przed dniem złożenia oferty,
 - b) co najmniej 50 osób powinno posiadać szkolenie Echocast lub równoważne (za szkolenie równoważne Zamawiający uznaje szkolenie o treściach odpowiadających programowo szkoleniu Echocast, zakończonych egzaminem przeprowadzonym przez certyfikowanego trenera),
 - c) co najmniej 10 osób powinno posiadać znajomość języka angielskiego w stopniu komunikatywnym.
 - 8) co najmniej 3 osoby powinny mieć ukończone szkolenie kierowania ochroną muzeów i innych instytucji kultury przechowujących i udostępniających dobra kultury organizowane przez Narodowy Instytut Muzealnictwa i Ochrony Zbiorów potwierdzone zaświadczeniem o ukończeniu szkolenia.
11. Zgodnie z planem ochrony Zamku Królewskiego w Warszawie Wykonawca świadcząc usługę bezpośredniej ochrony fizycznej powinien dysponować co najmniej:
- 1) 2 szt. broni palnej bojowej krótkiej + amunicja do ww. broni wg normatywu,
 - 2) 6 szt. paralizatorów elektrycznych, na które wymagane jest świadectwo broni,
 - 3) 6 szt. ręcznych miotaczy gazu – (RMG),
 - 4) 6 szt. kajdanek,
 - 5) umundurowaniem pracowników ochrony w kolorze czarnym wg wzoru zatwierdzonego przez Zamawiającego.
12. Wykonawca do realizacji konwojów powinien dysponować:
- 1) bronią krótką i maszynową,
 - 2) hełmami,
 - 3) kamizelkami kuloodpornymi,
 - 4) środkami łączności radiowej umożliwiającymi porozumiewanie się pomiędzy członkami konwoju oraz z Muzeum, Policją itp.,
 - 5) środkami transportu dla konwojentów tj. co najmniej trzema samochodami ubezpieczającymi (w tym 1 samochód co najmniej 9-osobowy) przeznaczony do przewozu konwojentów i kuriera.

13. W każdym konwoju wszyscy konwojenci wyposażeni będą w broń palną bojową, środki ochrony osobistej, ubiór zgodny z obowiązującymi przepisami.
14. Wykonawca powinien dysponować umundurowaniem pracowników dozoru ekspozycji w kolorze granatowym wg wzoru zatwierdzonego przez zamawiającego.
15. Przed podpisaniem umowy Wykonawca przedłoży Zamawiającemu wykaz osób wraz z potwierdzeniem ich kwalifikacji oraz wykaz wyposażenia, określone w pkt 10, 11 i 12 niniejszego Rozdziału.
16. Zamawiający zapewni Wykonawcy na potrzeby realizacji zamówienia:
 - 1) łączność bezprzewodową – nieodpłatnie,
 - 2) łączność przewodową – (poza wewnętrznymi numerami rozliczaną wg cennika operatora),
 - 3) pomieszczenia socjalne – nieodpłatnie,
 - 4) budki wartownicze – nieodpłatnie,
 - 5) pomieszczenie na magazyn broni – nieodpłatnie (Wykonawca wyposaży je na własny koszt oraz uzyska zgodę na jego użytkowanie przez upoważnionych pracowników WPA Komendy Stołecznej Policji).
17. Przedmiot zamówienia obejmuje:
 - 1) około 249810 godzin pracy przy dozorcze ekspozycji sal muzealnych wraz z ich sprzątnięciem oraz wykonywania pracy bileterów,
 - 2) około 51110 godzin pracy przy dozorcze ekspozycji sal muzealnych, wraz z ich sprzątnięciem, w czasie trwania wystaw czasowych,
 - 3) około 4060 godzin pracy konwojenta (wraz z kosztami środków transportu, kierowcy i ewentualnie hotelu),
 - 4) około 11680 godzin pracy związanej z wykonywaniem zadań bezpośredniego nadzoru i koordynacji pracy pracowników dozoru ekspozycji wykonywanych przez dwóch koordynatorów,
 - 5) około 4822 godzin pracy przy dozorcze ekspozycji w czasie organizowanych imprez wewnętrznych, wraz z ich sprzątnięciem,
 - 6) około 21398 godzin pracy przy dozorcze ekspozycji w czasie organizowanych imprez zewnętrznych, wraz z ich sprzątnięciem,
 - 7) około 17520 godzin pracy starszych zmiany, posiadających wpis na listę k.p.o.f. oraz legitymację osoby dopuszczonej do posiadania broni,
 - 8) około 87600 godzin pracy pracowników ochrony posiadających wpis na listę k.p.o.f. oraz legitymację osoby dopuszczonej do posiadania broni,
 - 9) około 43800 godzin pracy pracownika służby portierskiej.
18. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmian w liczbie godzin określonych w pkt 16 w zależności od bieżących potrzeb – czasowe zmniejszenie/ zwiększenie liczby roboczogodzin – w ramach maksymalnego wynagrodzenia wykonawcy.
19. Wykonawca oraz jego pracownicy zobowiązani są do przestrzegania zarządzeń, regulaminów, instrukcji i wytycznych obowiązujących na terenie całego kompleksu Zamku Królewskiego w Warszawie.

20. W czasie wykonywania obowiązków służbowych w obiekcie pracownicy Wykonawcy są nadzorowani i kontrolowani przez szefa ochrony, jego zastępców, dowódców zmian i brygadzystę Zespołu Pomocy Muzealnych, którzy również odpowiadają za odbiór prac.
21. Zapewnienie sprzętu do sprzątanía leży po stronie Wykonawcy. Rodzaj sprzętu i materiałów należy uzgodnić z Konserwatorem.
22. Harmonogram prac będzie ustalany na bieżąco.
23. Bezpośrednim przełożonym pracowników Wykonawcy jest wyznaczony przez Wykonawcę Koordynator (Zamawiający przewiduje 2 koordynatorów kierujących pracą ok. 80 opiekunów ekspozycji zdolnych do wykonywania zamówienia w zakresie dozoru ekspozycji na stanowisku opiekuna ekspozycji).
24. Koordynator Zespołu opiekunów ekspozycji i służb portierskich podlega szefowi Wewnętrznej Służby Ochrony i jego zastępcom. Odpowiada za organizację pracy zespołu.
25. Do obowiązków Koordynatora należy:
- 1) Nadzór nad podległym personelem w zakresie wykonywanych obowiązków.
 - 2) Koordynacja prac pomocy muzealnych (pracowników dozoru) i służb portierskich.
 - 3) Sporządzanie planów urlopów i harmonogramów pracy podległych pracowników oraz czuwanie nad ich realizacją.
 - 4) Alarmowanie wewnętrznych służb ochrony w przypadku powstania zagrożenia osób lub mienia.
 - 5) Zgłaszanie przełożonym wszelkich nieprawidłowości i spostrzeżeń mających wpływ na bezpieczeństwo osób i mienia.
 - 6) W razie potrzeby – zastępowanie w pracy opiekunów ekspozycji i służb portierskich zgodnie z zakresem ich obowiązków.
 - 7) Znajomość podległego personelu i ich obowiązków.
 - 8) Znajomość obsługi i utrzymywanie w pełnej sprawności powierzonego sprzętu (telefon, radiotelefon, bezprzewodowy przycisk napadowy itp.).
 - 9) Udział w szkoleniach i codziennych odprawach.
 - 10) Prowadzenie obowiązującej dokumentacji.
26. Wykonywanie innych poleceń przełożonych związanych z wykonywaną pracą.
27. Pracownicy dozoru (opiekunowie ekspozycji, bileterzy, portierzy):
- 1) podlegają brygadziście Zespołu pomocy muzealnych i służb portierskich lub dowódcy zmiany,
 - 2) wykonują swoją pracę w miejscach określonych regulaminem zwiedzania muzeum w Zamku Królewskim w Warszawie oraz doraźnych, zgodnych z potrzebami Zamku, uzgodnionych z szefem WSO,
 - 3) odpowiadają za bezpieczeństwo nadzorowanych sal, eksponatów i zwiedzających, za przestrzeganie przez nich regulaminu zwiedzania, przepisów ppoż., bhp i innych zarządzeń dyrekcji.
28. Do obowiązków pracowników dozoru należy:
- 1) opieka nad eksponatami w wyznaczonych salach,
 - 2) kontrola biletów, zaproszeń, kart wstępu i innych dokumentów uprawniających do wejścia na teren ekspozycji lub na imprezy organizowane w Zamku,

- 3) udzielanie zwiedzającym informacji dotyczących zachowania się na ekspozycji, kierunkach zwiedzania, drogach ewakuacji, toaletach itp.,
 - 4) kierowanie ruchem zwiedzających (gości) w taki sposób, aby odbywał się on płynnie, bez zatorów,
 - 5) czuwanie nad bezpieczeństwem zwiedzających, informowanie przełożonych o zagrożeniach wynikających np. z nadmiernego napływu zwiedzających lub indywidualnych zdarzeń losowych (zachorowań, zaskarżeń itp.),
 - 6) niedopuszczanie do wstępu na teren Zamku osób nieuprawnionych oraz osób, których stan lub zachowanie mogą stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa innych osób, obiektu lub zgromadzonych zbiorów,
 - 7) alarmowanie WSO w przypadku zagrożenia osób i mienia,
 - 8) kontrolowanie ruchu eksponatów na ekspozycji zgodnie z „Instrukcją ewidencjonowania i przenoszenia muzealiów w Zamku Królewskim”,
 - 9) przekazywanie przełożonym wszelkich uwag i spostrzeżeń mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo osób i mienia,
 - 10) systematyczny udział w szkoleniach i odprawach,
 - 11) wykonywanie w razie potrzeby obowiązków pracownika biura przepustek,
 - 12) obsługiwanie i utrzymywanie w pełnej sprawności powierzonego sprzętu,
 - 13) wykonywanie innych, związanych z pracą poleceń przełożonych.
29. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić w czasie trwania umowy wszystkim pracownikom przeznaczonym do wykonywania zamówienia jednolite umundurowanie (letnie i zimowe) i oznakowanie. Wzory umundurowania i oznakowania zostaną uzgodnione z Zamawiającym.
30. Wykonawca zobowiązuje się na własny koszt do skierowania, przed rozpoczęciem realizacji przedmiotu zamówienia pracowników, przeznaczonych do wykonania tej usługi na szkolenie, zorganizowane przez Zamawiającego, w miejscu i czasie przez niego wskazanym:
- 1) ze znajomości podstawowych obowiązków oraz topografii całego kompleksu Zamku Królewskiego w Warszawie,
 - 2) ze znajomości struktury organizacyjnej muzeum,
 - 3) ze znajomości instrukcji bezpieczeństwa pożarowego,
 - 4) ze znajomości instrukcji postępowania w przypadkach szczególnych,
 - 5) ze znajomości instrukcji o zasadach zabezpieczenia pomieszczeń,
 - 6) ze znajomości regulaminu zwiedzania muzeum,
 - 7) ze znajomości regulaminu otwierania i zamykania pomieszczeń ekspozycyjnych oraz trybu pobierania, zdawania i przechowywania kluczy do tych pomieszczeń,
 - 8) w zakresie utrzymania porządku i obsługi szatni,
 - 9) ze sposobu poruszania się po ekspozycji, sposobu sprzątnięcia.
31. Zamawiający zapewni Wykonawcy niezbędne pomieszczenia służące jako szatnia, zaplecze socjalne i sanitarne.
32. Podstawowe godziny zwiedzania Zamku Królewskiego, Pałacu pod Blachą, Arkad Kubickiego i Ogrodów Królewskich są dostępne na stronie www.zamek-krolewski.pl

33. Przez cały okres realizacji zamówienia Wykonawca musi posiadać aktualną koncesję MSWiA, zgodnie z ustawą z dnia 22 sierpnia 1997 r. o ochronie osób i mienia (t.j. Dz.U. 2021 poz. 1995 z późn. zm.).
34. Przez cały okres realizacji zamówienia Wykonawca musi posiadać ubezpieczenie OC w zakresie działalności będącej przedmiotem umowy na kwotę co najmniej 5 000 000 zł, a w przypadku, gdy polisa OC w czasie trwania niniejszej umowy straci ważność, Wykonawca zobowiązuje się do odnowienia polisy z zachowaniem ciągłości ubezpieczenia i w kwocie co najmniej 5 000 000 zł oraz dostarczenia Zamawiającemu kopii aktualnej polisy.
35. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu informacje o niekaralności osób, które wykonywać będą zadania ochronne, na podstawie ich oświadczeń.
36. Informacje, o których mowa w pkt 34 Wykonawca przedstawi na każde żądanie Zamawiającego, nie rzadziej niż raz w roku.
37. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wniesienia sprzeciwu zatrudnienia osoby karanej przez Sądy Powszechne.
38. Realizacja wszystkich zadań będzie wykonywana zgodnie z:
- 1) Ustawą z dnia 22 sierpnia 1997 roku o ochronie osób i mienia,
 - 2) aktualnym Planem Ochrony Zamku Królewskiego w Warszawie, którego części dotyczące realizacji usługi będącej przedmiotem zamówienia zostaną przekazane Wykonawcy wybranemu w wyniku przeprowadzonego przetargu,
 - 3) Rozporządzenie Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego z dnia 2 września 2014 r. w sprawie zabezpieczania zbiorów muzeum przed pożarem, kradzieżą i innym niebezpieczeństwem grożącym ich zniszczeniem lub utratą (Dz. U. 2014 poz. 1240),
 - 4) Obwieszczeniem Ministra Kultury z 31 października 2002 r. w sprawie nadania Regulaminu ogólnych warunków i trybu wykonywania ochrony muzeów i innych jednostek organizacyjnych podlegających obowiązkowej ochronie, podległych, podporządkowanych lub nadzorowanych przez Ministra Kultury (Dz. Urz. MK Nr 5 poz. 77),
 - 5) Ustawą o broni i amunicji z 21 maja 1999 r. (t.j. Dz. U. 2024 poz. 485 z późn. zm.)
 - 6) Ustawą z dnia 20 marca 2009 r. o bezpieczeństwie imprez masowych (t.j. Dz. U. 2023 poz. 616 z późn. zm.).
 - 7) 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 poz. 793 z późn. zm.).