

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA
„Obsługa monitoringu wizyjnego w przestrzeniach budynku
wraz z terenem zewnętrznym
w Centrum Sztuki Współczesnej - Zamek Ujazdowski.”

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług polegających na obsłudze systemu CCTV w Centrum Sztuki Współczesnej – Zamek Ujazdowski w okresie 18 miesięcy poprzez monitorowanie obrazu z kamer oraz zapewnienie bezpieczeństwa na terenie monitorowanego obiektu. W przypadku wykrycia zagrożenia np. kradzieży, włamania lub awarii sprzętu, obsługa monitoringu powinna szybko reagować i powiadomić odpowiednie służby poprzez środki łączności udostępnione przez Zamawiającego.

Obsługa monitoringu obejmuje prowadzenie nadzoru systemu wizyjnego poprzez analizowanie wizji kamer zainstalowanych na terenie obiektu CSW Zamek Ujazdowski. Obsługa monitoringu będzie realizowana na stałe w trybie 12-godzinnym przez 6 dni w tygodniu – **od wtorku do niedzieli**, z możliwością elastycznego wydłużenia pracy w zależności od potrzeb administratora obiektu po wcześniejszym uprzedzeniu Wykonawcy.

Praca operatora monitoringu, oprócz przedstawionego poniżej zakresu, będzie polegała na nadzorze nad technicznymi środkami dozoru ze szczególnym uwzględnieniem aktów przemocy fizycznej, zachowań agresywnych, kradzieży lub niszczenia mienia oraz niezwłocznym powiadomieniu ochrony obiektu.

Wykonawca zobowiązany będzie do niezwłocznego powiadomienia przedstawiciela Zamawiającego o wszelkich awariach systemu oraz obsługi systemu monitoringu wizyjnego Zamawiającego. Reakcja operatora monitoringu powinna być zgodna z zasadami obsługi systemu w ramach certyfikatów producenta oraz zgodna z wewnętrzną instrukcją pracy.

Wykonawca zapewni pracowników obsługujących systemy Hanhwa, Samsung Wisenet.

W zakres usługi wchodzi następujące zadania operatora monitoringu:

- 1) Pracownik obsługi systemu monitorowania obiektu zobowiązany jest do ciągłej obsługi systemu polegającej na obsłudze urządzeń, analizie generowanego obrazu, współpracy z zespołem ochrony obiektu CSW. Do obowiązków operatora monitoringu należy wykonywanie regularnych obchodów wirtualnych ze zwróceniem szczególnej uwagi na bezpieczeństwo obiektu, elementów ekspozycji i wystaw, osób, zwracanie uwagi na pojawiające się w obszarze monitorowania zagrożenia zdefiniowane w planie ochrony obiektu i instrukcji pracy ochrony.
- 2) Osoba pracująca na stanowisku operatora monitoringu obsługuje 86 kamer. Zamawiający zaplanował w drugiej połowie 2023 r. rozbudowę obecnego systemu o dodatkowe 44 kamery oraz dodatkowe stanowisko operatora.
- 3) Obserwacja osób, których zachowanie może wskazywać na próbę dokonania przestępstwa (np. ataku na personel, uszkodzenie ekspozycji, dzieł sztuki, instalacji, wzniesienie ognia, podłożenie ładunku wybuchowego) oraz przeciwdziałanie przebywaniu na terenie obiektu osób nieupoważnionych, nieuprawnionych, nietrzeźwych, usiłujących zakłócać ład i porządek.
- 4) Zatrudniony przez Wykonawcę operator monitoringu będzie wykonywać czynności obsługi monitoringu polegające na nieustannym czuwaniu nad bezpieczeństwem osób i mienia, stałej

analizie generowanego przez system obrazu, gwarantując ich wykonanie z pełną starannością i zgodnie z przepisami prawa obowiązującymi w tym zakresie.

- 5) Zachowanie w tajemnicy wszelkich informacji powziętych przy wykonywaniu obowiązków, w szczególności: rozkładu pomieszczeń, systemu zabezpieczeń i innych informacji, wynikających z planu ochrony obiektu i systemu monitorowania, instrukcji pracy ochrony i innych dokumentów określających zasady pracy i funkcjonowania obiektu.
- 6) Sporządzanie pisemnych raportów dziennych odzwierciedlających czynności w zakresie obsługi Centrum Monitoringu.
- 7) Natychmiastowe zgłaszanie usterek, awarii oraz wszelkich nieprawidłowości zauważonych podczas wykonywania obowiązków.
- 8) Utrzymanie czystości i porządku w Centrum Monitoringu.

Szczegółowe Warunki Zamówienia

Usługa będzie wykonywana przez jednego operatora monitoringu w godzinach 8:00-20:00 sześć dni w tygodniu **od wtorku do niedzieli**. Zamawiający zaplanował w drugiej połowie 2023 r. rozbudowę obecnego systemu o dodatkowe 44 kamery oraz dodatkowe stanowisko operatora.

Organizacja czasu pracy pracowników Wykonawcy będzie zgodna z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z Kodeksem Pracy.

Wykonawca zobowiązuje się do zatrudnienia pracowników monitoringu posiadających co najmniej roczne doświadczenie w obsłudze systemów VMS, z wykształceniem co najmniej średnimi zatrudnionych na umowę o pracę.

Wykonawca przedstawi potwierdzenie o niekaralności pracowników wykonujących usługi na rzecz Zamawiającego.

W ramach umowy Zamawiający na koszt własny przeszkoli wszystkich pracowników dedykowanych do pracy w CSW w zakresie obsługi systemów bezpieczeństwa. Przeszkolenie zostanie potwierdzone przez Wykonawcę oraz pracowników w formie pisemnej.

Zespół pracowników dedykowanych do pracy w CSW musi obejmować grupę osób, która będzie podlegała absolutnie minimalnej rotacji. O każdorazowej zmianie pracownika Wykonawca poinformuje Zamawiającego i zmianę skonsultuje z Zamawiającym z możliwie maksymalnym wyprzedzeniem, ze względu na konieczność przeszkolenia pracownika.

Po stronie Zamawiającego leży wskazanie osoby lub osób zarządzających operatorami monitoringu w ramach CSW z możliwością kontaktu 24/7 dni w tygodniu.

Wykonawca wyposaży pracowników w uprzednio wcześniej zaprezentowane i zaakceptowane garnitury i sprzęt łączności pozwalający na bezproblemowy kontakt (**telefon GSM**) na obszarze obiektu oraz terenu zewnętrznego, inne niezbędne wyposażenie potrzebne do właściwego wykonywania czynności operatora monitoringu.

Operatorzy monitoringu w godzinach pracy będą mieli zakaz używania telefonów komórkowych i innych urządzeń rejestrujących.

Zespół obsługi monitoringu podlega bezpośrednio Wykonawcy. Wykonawca jest zobowiązany do ścisłego współdziałania z wyznaczonymi osobami reprezentującymi Zamawiającego, odpowiedzialnymi w zakresie realizacji zawartej umowy.

Wykonawca zapewni nadzór i kontrolę kierowniczą nad operatorami monitoringu w godzinach pracy Centrum Monitoringu i wyznaczy osobę do współpracy z pracownikiem Zamawiającego.

Pracownikom Centrum Monitoringu nie wolno korzystać z połączeń telefonicznych, urządzeń technicznych i innych urządzeń, poza tym zakresem, jaki wynika z obowiązków służbowych.

Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia operatorom monitoringu Wykonawcy warunków socjalno- bytowych w stopniu i zakresie niezbędnym do wykonania zadań objętych umową, w tym do udostępnienia pomieszczenia socjalnego do zmiany odzieży.

Od Wykonawcy wymaga się certyfikatu potwierdzającego znajomość platformy Wisenet Wave.

Pracownicy obsługi Centrum Monitoringu posiadać muszą znajomość technologii CCTV Hanhwa Techwin.

Operator monitoringu musi posiadać znajomość platform VMS.

Operator monitoringu musi posiadać dobrą znajomość obsługi komputera.

Operator monitoringu wykazywać się musi znajomością urządzeń i hardware'u Hanhwa Techwin.

Operator monitoringu musi posiadać znajomość rozwiązań sieciowych CCTV IP, ze szczególnym uwzględnieniem Hanhwa Techwin.

Informacje dodatkowe:

W razie stwierdzenia faktu ciężkiego naruszenia przez operatora monitoringu podstawowych obowiązków lub niezgodnego z przepisami prawa zachowania się w godzinach pracy (np. dokonanie kradzieży lub uszkodzenia mienia Zamawiającego, przebywanie w stanie nietrzeźwym lub pod wpływem innych środków odurzających, które uniemożliwiłyby dalsze przebywanie na obiekcie) Wykonawca zobowiązuje się do natychmiastowego zapewnienia pełnienia usługi przez innego pracownika spełniającego wymogi opisane powyżej.

Procedura opuszczenia stanowiska przez pracownika:

W przypadku konieczności opuszczenia stanowiska przez operatora monitoringu, zobowiązany jest on do poinformowania osób nadzorujących z ramienia CSW, które wyznaczą osobę zastępującą operatora na czas jego nieobecności bądź wydadzą pozwolenie na opuszczenie stanowiska bez zastępstwa, które może nastąpić tylko w sytuacjach wyjątkowych.

Każdorazowe opuszczenie stanowiska bezwzględnie zostanie odnotowane w książce służby. Potwierdzeniem opuszczenia stanowiska będzie zapis z kamery monitorującej pomieszczenie operatora oraz zapis w książce służby.

Informacja zawarta w książce służby będzie zawierać datę, dokładną godzinę opuszczenia i powrotu na stanowisko, a także informacje dotyczącą powodów zmiany operatora.

Pomieszczenie operatora monitoringu zgodnie z ustaleniami z Zamawiającym zostanie wyposażone w kamerę monitoringu wizyjnego generującą stały zapis zdarzeń zachodzących w centrum monitorowania.

Generowany obraz będzie zgodny z obowiązującymi przepisami (RODO, GIDODO) oraz obowiązującymi standardami.

Procedura łączności i przekazywania informacji pracownikom agencji ochrony CSW:

Każdorazowo operator monitoringu w przypadku stwierdzenia jakiegokolwiek zdarzenia wynikającego z zadań operatora natychmiast za pomocą dostarczonych przez Zamawiającego urządzeń łączności przekaze informacje **odpowiedniemu pracownikowi firmy dozorującej ekspozycje i mienie CSW**. Informacja będzie zawierać miejsce oraz rodzaj zdarzenia.

Każdorazowo taki fakt zostanie odnotowany w książce służby, z uwzględnieniem godziny, miejsca i osoby, której informacja została przekazana, a w przypadku niewykonania bądź niedopełnienia obowiązku przez pracowników ochrony operator przekaze taką informację osobie upoważnionej z ramienia CSW oraz odnotuje ją w książce służby.

Dla ułatwienia procesu wprowadzone zostaną zuniifikowane nazwy stref i zdarzeń w oparciu, o które będą realizowane zadania w zakresie bezpieczeństwa np. informacja generowana przez operatora monitoringu będzie brzmiała:

„operator 1, strefa 1, kod zdarzenia 3”

oznacza mobilnego pracownika ochrony o przypisanym numerze jeden,

Strefa 1, czyli np. część galerii zachodnia,

Kod zdarzenia 3 – akt wandalizmu

Kod zdarzenia 2 – próba kradzieży itd.

Współpraca operator – pracownik **firmy dozorującej ekspozycje i mienie CSW** będzie odbywać się w czasie rzeczywistym z uwzględnieniem koordynacji zarówno ze strony **firmy dozorującej ekspozycje i mienie CSW**, jak i operatora monitoringu.

Szkolenia:

Operatorzy monitoringu powinni posiadać znajomość obsługi systemów Samsung-Hanhwa, Hanhwa-Techwin orz innych systemów i platform wymaganych do prawidłowej obsługi istniejącego systemu.

CSW przeszkoli pracowników w zakresie dedykowanej budowy istniejącego systemu, topografii miejsc szczególnej uwagi oraz bieżącej konfiguracji i funkcjonalności systemu.

Obsada pracowników:

Przed rozpoczęciem realizacji usługi Wykonawca przedstawi pracowników dedykowanych do pracy operatora monitoringu.

Pracownicy będą pracować w trybie zamiennym. W przypadku konieczności wprowadzenia nowego pracownika lub jego zmiany w trybie standardowym CSW zostanie poinformowane o takiej sytuacji co najmniej z 14- dniowym wyprzedzeniem z wyjątkiem nagłej nieplanowanej konieczności zmiany danego pracownika.