**Příloha č. 1 - Specifikace požadavků na zajištění recepční a informátorské služby**

**Požadavkem zadavatele je, aby recepční službu vykonával jeden stálý pracovník (dále také zaměstnanec Poskytovatele), který bude dokonale znát místní podmínky pro výkon služby.**

Je nepřípustné časté střídání zaměstnanců této služby.

1. **Přítomnost jednoho zaměstnance Poskytovatele na recepci objektu v níže uvedeném časovém rozmezí:**

* pondělí, středa: od 8:00 - 12 hodin / od 12:30 do 17:15 hodin
* úterý, čtvrtek, pátek: od 8:00 - 12 hodin / od 12:30 do 16:00 hodin
* s výjimkou dnů, které nejsou pracovními dny (např. státní svátky).
* Celkový týdenní pracovní úvazek bude činit **40 hodin/týden - jedním zaměstnancem Poskytovatele,** v případě týdne s 5 pracovními dny.

Poskytovatel ve spolupráci s odpovědnou osobou Objednatele zpracuje směrnici obsahující základní úkony pro výkon služby v konkrétních podmínkách předmětného objektu.

1. **Povinnosti zaměstnance Poskytovatele (dále také označován zkratkou „*ZP*“):**

* Odpovídají za řádný výkon služby.
* Dohlíží, aby se příchozí zapsal do návštěvní knihy; při opuštění budovy zaznamená čas odchodu.
* Přepojují tel. hovory a obsluhují telefonní ústřednu.
* Přebírají poštu Oblastního inspektorátu práce pro Moravskoslezský kraj a Olomoucký kraj na základě inspektorátem udělené plné moci.
* Znají podrobně směrnici Poskytovatele pro výkon služby a své povinnosti vč. „Dokumentace o vyhledání rizik, zjištění jejich příčin a zdrojů a stanovení opatření k jejich odstranění nebo k minimalizaci jejich působení“ zpracovanou Oblastním inspektorátem práce pro Moravskoslezský kraj a Olomoucký kraj (dále jen dokumentace OIP).
* Realizují důslednou znalost a dodržování směrnice Poskytovatele vč. dokumentace OIP pro výkon služby, místní znalost střeženého objektu, přesné plnění služebních povinností a kázeň.
* O každé události, která je v rozporu s obsahem směrnice nebo dokumentace OIP, zpracovat neprodleně písemný záznam včetně případného návrhu na opatření a tento předložit odpovědné osobě Objednatele.
* Provádět kontrolu uzavření a uzamčení vstupních prostor. Pokud do objektu vstoupí osoba, která bude jevit zřetelné známky opilosti, bude tato osoba zaměstnancem Poskytovatele vykázána, pokud by se tato osoba zdráhala opustit budovu, bude zaměstnancem Poskytovatele přivolána městská policie (linka 156 nebo 112) o čemž bude neprodleně informovat odpovědné osoby Objednatele.
* Hlásit nadřízeným a policii jakékoli poškození střeženého objektu, případně osoby páchající trestný čin.
* Hlásit nadřízeným pracovníkům své onemocnění nebo zranění.
* Při poškození střeženého objektu, zaměstnance Poskytovatele nebo jiném incidentu provést neodkladná opatření k odvrácení hrozícího nebezpečí, a neprodleně informovat odpovědné osoby Objednatele a nadřízené.
* Provádět a spoluorganizovat záchranu osob a majetku při vzniku požáru nebo jiné živelné pohromy, událost ihned hlásit nadřízeným a odpovědné osobě, v případě potřeby záchranné službě, hasičům, policii.
* Službu vykonávat energicky, přitom však slušně a taktně, neodvracet svoji pozornost od služby činností s výkonem služby nesouvisející.
* Svým jednáním a vystupováním vzorně reprezentovat Objednatele.
* Dodržovat zákaz kouření v celém objektu.
* Být řádně ustrojen.
* Seznámit se s poznatky, požadavky, pokyny a opatřeními vzniklými po jeho poslední službě.
* Odpovědnost za majetek umístěný v recepci a řádný chod zařízení zde umístěných.
* Ovládat pokyny pro obsluhu plošiny pro imobilní osoby a zajišťovat její obsluhu.
* Po odchodu posledního pracovníka provést kontrolu odpojení el. spotřebičů (mikrovlnné trouby, varné konvice apod.) od zdroje v kuchyňkách na chodbách, uzamčení kanceláří, uzamčení vchodu ze dvorní části budovy a zakódování objektu. K tomuto účelu bude zaměstnanci Poskytovatele přidělen „osobní“ číselný vstupní kód.
* Ve zcela ojedinělých případech další činnosti dle požadavků odpovědné osoby Objednatele.

**Zaměstnanci Poskytovatele je zakázáno:**

* Požívat alkoholické nápoje a omamné prostředky před nástupem služby nebo v jejím průběhu.
* Vzdalovat se z místa pro něho určeného.
* Používat spojovací a signalizační prostředky k jiným účelům, než k jakým jsou určeny.

**Střídaný ZP a střídající ZP jsou povinni si předat, resp. převzít*:***

* Knihu služeb, docházky, popř. klíčové hospodářství apod.
* Klíče od vstupů od objektu.
* Inventář zařízení stanoviště.

1. **Ostatní povinnosti:**

* Znát umístění hlavního uzávěru vody, plynu a elektrické energie.
* Při vlastním zjištění poruch v dodávce vody, plynu nebo elektrické energie, nebo jestliže tyto poruchy oznámí kterýkoliv ze zaměstnanců objektu, informovat o této skutečnosti odpovědné osoby Objednatele.
* Ovládat zabezpečovací techniku a spojovací prostředky, umět zacházet s hasícími prostředky a požární výzbrojí umístěnou ve střeženém objektu. Proškolení zajistí Poskytovatel na vlastní náklady.
* Zdržovat se v místech pro něho určených, udržovat zde pořádek a čistotu.
* Pochůzkovou činnost při ukončení služby vykonávají zaměstnanci Poskytovatele s důrazem na uzavřená okna a dveře a uzamčené kanceláře.
* **Při zjištění jakýchkoli nedostatků v průběhu pochůzky (neuzamčené vstupy a vjezdy, narušení objektu, živelné pohromy), nahlásí tyto skutečnosti odpovědné osobě Poskytovatele nebo odpovědné osobě Objednatele a za využití dostupných prostředků sjedná nápravu.**

**Další povinnosti ZP:**

* Zjistí-li ZP při výkonu služby skutečnosti mající vztah k bezpečnosti objektu a ochraně majetku, které by mohly ve svých důsledcích vést ke škodám na majetku nebo poškození zdraví, je povinna provést potřebná opatření k zamezení možných následků a neprodleně informovat odpovědnou osobu Objednatele.
* Hlásit všechny mimořádné události v průběhu služby včetně poznatků k zajištění bezpečnosti, ochrany zdraví a majetku odpovědné osobě Objednatele.

1. **Další podmínky výkonu služby:**
   1. Na stanovišti má recepce m. j. k dispozici:

* směrnici Poskytovatele pro recepční službu pro předmětný objekt,
* Dokumentaci o vyhledání rizik, zjištění jejich příčin a zdrojů a stanovení opatření k jejich odstranění nebo k minimalizaci jejich působení,
* telefonní seznam důležitých stanic,
* další písemnosti nezbytné pro výkon služby (kontaktní osoby na Pult centrální ochrany Policie ČR apod.).
  1. ZP mají právo vystřídat nebo odvolat z recepce pouze odpovědné osoby Objednatele a vedoucí pracovníci Poskytovatele.
  2. Jestliže zaměstnanec recepce náhle onemocní nebo je-li raněn, informuje vedoucího pracovníka Poskytovatele a pokračuje ve výkonu služby až do svého vystřídání nebo odvolání.

1. **Přestávky na jídlo a oddech**

* Čerpání přestávky je stanoveno v následujícím režimu: dle bodu a) Přílohy č. 1.

Před začátkem čerpání přestávky na jídlo a oddech zaměstnanec Poskytovatele přepojí telefon na recepci na administrativního pracovníka Oblastního inspektorátu práce pro Moravskoslezský kraj a Olomoucký kraj dle pokynů odpovědné osoby Objednatele. Po ukončení přestávky přepojí zaměstnanec Poskytovatele telefon zpět na recepci.

**Mimořádné události (MU) a postup při jejich řešení:**

**MU jsou:**

* odcizení či poškození střeženého majetku,
* požár, únik vody, plynu apod.,
* napadení recepce,
* napadení objektu,
* napadení klienta nebo jeho zaměstnanců,
* anonymní výhrůžky (bomby, žhářství, útoky),
* živelné pohromy a havárie,
* náhlá indispozice zaměstnance recepce nebo přítomných osob.

**Postup:**

* hlásná (oznamovací) služba = dispečink, oblastní vedoucí, policie, hasiči, zdravotnická služba atd.
* prvotní úkony k zamezení či snížení nebezpečí = ohrožení života

= větších a následných škod (hašení, evakuace, první pomoc, vyklízení prostor apod.)

* Problematika MU je zpracována ve Směrnici Poskytovatele pro ostrahu objektů, která je ve vybavení stanoviště.