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

**Požadavkem zadavatele (dále též Objednatele) 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 hodin do 17:30 hodin
* úterý, čtvrtek, pátek: od 10:00 hodin do 14:00 hodin
* s výjimkou dnů, které nejsou pracovními dny (např. státní svátky).
* Celkový týdenní pracovní úvazek bude činit **31 hodin/týden - jedním zaměstnancem Poskytovatele,** v případě týdne s 5 pracovními dny.
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.
* Přebírání doručené pošty, výdej klíčů.
* Znají podrobně směrnice pro výkon služby a své povinnosti.
* Realizují důslednou znalost a dodržování směrnic pro výkon služby, místní znalost střeženého objektu, přesné plnění služebních povinností a kázeň.
* O každé události, která je v rozporu s obsahem směrnic, zpracovat neprodleně písemný záznam včetně případného návrhu na opatření a tento předložit odpovědné osobě Objednatele.
* Zavírání objektu v PO a ST, zapnutí EZS – po odchodu posledního pracovníka provést kontrolu uzamčení kanceláří a zakódování objektu. Zabraňovat vstupu nepovolaných osob do objektu v době úředních hodin s výjimkou pracovníků oznámených odpovědnými osobami Objednatele.
* 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.
* Úklid sněhu u vstupu do budovy.

**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 vykonávají zaměstnanci při nástupu do služby a při jejím ukončení 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 pro recepční službu pro daný objekt,
* telefonní seznam důležitých stanic,
* další písemnosti nezbytné pro výkon služby.
	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.

**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 zaměstnance poskytovatele, zaměstnanců Objednatele, popř. třetích osob nebo jeho zaměstnanců,
* anonymní výhrůžky (bomby, žhářství, útoky),
* živelné pohromy a havárie,
* náhlá indispozice zaměstnance recepce nebo přítomných osob.

**Postup:**

* hlásná (oznamovací) služba = dispečink, nadřízený pracovník, odpovědná osoba Objednatele, 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 pro ostrahu objektů, která je ve vybavení stanoviště.