**Додаток А до запиту на комерційні пропозиції 2019-53**

**Технічне завдання**

**ПОСЛУГИ З ОХОРОНИ ОФІСІВ ВЕРХОВНОГО КОМІСАРА ООН У СПРАВАХ БІЖЕНЦІВ у Києві, Слов’янську та Сєвєродонецьку, УКРАЇНА**

**ТЕХНІЧНЕ ЗАВДАННЯ**

1. **ПЕРЕДУМОВА**

 Інформація в цьому Технічному завданні (ТЗ) описує цілі та вимоги, поставлені Верховним комісаром ООН у справах біженців для пошуку постачальника послуг приватної неозброєної охоронної служби (ПНОС) для надання послуг з охорони загальної безпеки для службових приміщень Верховного комісара ООН у справах біженців у Києві, Слов’янську та Сєвєродонецьку.

1. **ОПЕРАЦІЇ З ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ ТА ОБ’ЄКТИ ОХОРОНИ**

 Зазначена далі інформація описує об’єкти Управління Верховного комісара ООН у справах біженців, що вимагають організації операцій з забезпечення безпеки. Обрана компанія, яка надалі називатиметься постачальник ПНОС у контексті цього ТЗ, матиме зобов’язання набирати, готувати й управляти підрозділами охорони, що складаються з неозброєних керівників та підлеглих співробітників служби безпеки, у службових приміщеннях Верховного комісара ООН у справах біженців, розташованих у Слов’янську, Києві й Сєвєродонецьку, Україна.

Постачальник ПНОС надає співробітників служби безпеки для використання на визначених постах і виконання діяльності, описаної в цьому документі. Положення, методи та процедури забезпечення безпеки, пов’язані з персоналом, об’єктами, а також майном та активами Управління Верховного комісара ООН у справах біженців, містяться у загальних, спеціальних наказах, а також наказах про пости та нагляд, які повинні бути надані постачальнику ПНОС та за потреби оновлюватися співробітниками служби безпеки Верховного комісара ООН у справах біженців.

 Управління: відповідальним за управління безпекою офісів Верховного комісара ООН у справах біженців є керівництво/ співробітники адміністративного відділу.

 **Місця знаходження офісів Верховного комісара ООН у справах біженців**

* Центральний офіс Управління Верховного комісара ООН у справах біженців у Києві (UNHCR CO Kyiv): вул. Лаврська, 16, офіс, будівля «А»
* Операційний офіс (Sub-office) Управління Верховного комісара ООН у справах біженців у Слов’янську (UNHCR SO Sloviansk): вул. Козацька, 57
* Регіональний відділ (Field Office) Управління Верховного комісара ООН у справах біженців у Сєвєродонецьку (UNHCR FO Severodonetsk): МЖК «Мрія», 2

**Фізичний опис об’єктів та задачі щодо забезпечення безпеки:**

* Центральний офіс Управління Верховного комісара ООН у справах біженців у Києві: комплекс, де знаходиться будинок, обгороджений залізобетонним забором або зовнішніми стінами будинків, які обмежують доступ ззовні. Доступ до комплексу можливий з вулиці Лаврської через головний вхід (для пішоходів) або з вулиці Цитадельної (для транспортних засобів). Входи на територію для пішоходів і в’їзди для транспортних засобів контролюються співробітниками служби охорони. Приміщення офісу знаходяться на цокольному та першому поверхах будівлі «А», які є частиною комплексу на вул. Лаврській, 16. Увійти до будівлі можна через головний вхід на вул. Лаврській, 16, доступ знаходиться під контролем співробітників служби охорони Управління Верховного комісара ООН у справах біженців. Офіс обладнано камерами відеоспостереження, сигналізацією на випадок вторгнення, пожежною сигналізацією, на вікна нанесено протискалкову плівку.
* Операційний офіс Управління Верховного комісара ООН у справах біженців у Слов’янську: до приміщень відносяться триповерховий будинок з залізобетону з гаражем, панельна офісна будівля та двір, обгороджений забором. У будинку є дві великі кімнати, кухня, допоміжне приміщення і туалет на першому поверсі, чотири кімнати й туалет на другому поверсі, третій поверх — горище, крім того дві кімнати у підвалі. Панельний будинок офісу має п’ять кімнат і два туалети. Доступ до комплексу забезпечується через пішохідний вхід або ворота. До будинку можна увійти через два входи, які також можна використовувати як запасні виходи. Периметр приміщень окреслено забором зі зварених дротових панелей, вкритих листами металу, встановленими на бетонному фундаменті. Співробітники служби охорони, залучені на основі договору з Управлінням Верховного комісара ООН у справах біженців, забезпечують охорону приміщень; для співробітників служби охорони відведено окрему кімнату. Камери відеоспостереження, сигналізація на випадок вторгнення, тривожна кнопка й пожежна сигналізація встановлені і знаходяться в робочому стані. Вікна вкриті протискалковою плівкою.
* Управління Верховного комісара ООН у справах біженців у Сєвєродонецьку: приміщення знаходяться на першому поверху двоповерхової будівлі, в якій окрім Управління Верховного комісара ООН у справах біженців розташовано декілька комерційних компаній на другому поверсі й у підвальному приміщенні. На першому поверсі Управлінням Верховного комісара ООН у справах біженців встановлено міцні металеві стіни з вбудованими дверима, які відділяють приміщення Відділу з роботи на місцях (Field Unit, FU) від місць загального користування у будівлі. Офісна будівля має два входи/виходи: один — головний, який використовується майже всіма відвідувачами будівлі, другий — запасний вихід, зазвичай замкнений і використовується дуже рідко (запасний вихід). У всій будівлі встановлено системи пожежної та охоронної сигналізації в робочому стані, які належать окремо Управлінню Верховного комісара ООН у справах біженців та комерційній компанії — власнику будівлі. Для власних потреб Управління Верховного комісара ООН у справах біженців встановило три мобільні тривожні кнопки, дві з яких — у офісі Управління Верховного комісара ООН й одна — на посту співробітників служби охорони, залучених на основі договору, поруч з головним входом до офісу. Зовні для будівлі передбачено вуличне освітлення і встановлено чотири камери спостереження. На вікна нанесено протискалкову плівку. Є кімната безпеки.
1. **ОБОВ’ЯЗКИ ПОСТАЧАЛЬНИКА ПНОС**

 Постачальник ПНОС зобов’язується надавати весь необхідний персонал, витратні матеріали, обладнання та аксесуари, потрібні для надання послуг, передбачених цим договором. Постачальник ПНОС має відповідати всім застосовним вимогам, встановленим Урядом України. Постачальник ПНОС зобов’язується дотримуватися та забезпечувати виконання всіх наказів, політик та/або процедур, виданих Управлінням Верховного комісара ООН у справах біженців.

**Постачальник ПНОС має надавати Управлінню Верховного комісара ООН у справах біженців таку інформацію:**

* Інформацію про досвід роботи у сфері охорони та відповідні рекомендації (робота в посольствах або міжнародних організаціях є перевагою).
* План забезпечення успішного управління договором.
* Демонстрування здатності управління персоналом на виконавчому рівні.
* Відповідну програму підготовки з забезпечення безпеки та підтвердження надання належної підготовки співробітникам.
* Здатність в короткі терміни замінювати співробітників.
* Задокументоване підтвердження мінімальної заробітної плати після відрахування всіх податків, яка становить 10 000 гривень для охоронців у м. Київ і 6 500 гривень на місяць (за стандартний 40-годинний тиждень) на кожного співробітника служби охорони або відповідної пропорційної суми, якщо співробітник працює за графіком, що передбачає менше ніж 40 годин роботи на тиждень.
* Реєстрацію згідно з українським законодавством та наявність чинних дозволів на роботу.
* Детальну інформацію про виплати та пільги, передбачені для співробітників, і час для відпочинку.
* Підключення систем пожежної сигналізації та сигналізації на випадок вторгнення до кімнат контролю (управління) та моніторинг їх функціонування
* Формування команди швидкого/миттєвого реагування для реагування на активацію під’єднаної системи сигналізації про виникнення паніки, або для повідомлення про надзвичайну подію цілодобово 7 днів на тиждень, або вжиття заходів для забезпечення оперативних дій з боку поліції
* Оцінювання поточної організації безпеки будівлі та співробітників і надання рекомендацій щодо вдосконалень

Швидке реагування у разі пожежі, що включає пряму комунікацію підрядника, що забезпечує безпеку, з управлінням пожежної охорони (пожежною бригадою) у разі пожежі в офісі Управління Верховного комісара ООН у справах біженців. Слід зазначити, що системи пожежної сигналізації офісу під’єднано до контрольного пункту служби безпеки.

* 1. **Постачальник ПНОС зобов’язується надавати послуги охоронної служби згідно зі стандартами галузі, зокрема виконувати такі дії:**

a. Забезпечення контролю доступу до всіх орендованих Управлінням Верховного комісара ООН у справах біженців об’єктів і майна шляхом проведення візуальної перевірки посвідчень особи, виданих Управлінням Верховного комісара ООН у справах біженців/ Департаментом з питань охорони та безпеки ООН, та інших затверджених документів, що засвідчують особу (дипломатичного паспорта ООН);

b. Обшук багажу, ручних сумок і дипломатів та перевірки вручну або з використанням ручного металошукача;

c. Надання інформації та допомоги всім відвідувачам, гостям та співробітникам Управління Верховного комісара ООН у справах біженців;

d. Реагування на такі події, як попередження про небезпеку, імовірні кримінальні дії, цивільні демонстрації та суперечки на території Управління Верховного комісара ООН у справах біженців;

e. Реагування на загрозливі ситуації, такі як сигнали виклику медичної допомоги, спрацювання пожежної сигналізації, можливі або фактичні порушення та інші відповідні ситуації, що відбуваються на території Управління Верховного комісара ООН у справах біженців. Сюди належить таке: Забезпечення подання відповідного сигналу та повідомлення людей, які знаходяться у будівлі, у разі надзвичайної ситуації; допомога з евакуюванням всіх людей із будівель та інших приміщень; та сприяння в координуванні комунікації та повідомлень між персоналом правоохоронних органів, персоналом Управління Верховного комісара ООН у справах біженців та іншими підрозділами реагування у разі надзвичайної обставини;

f. Проведення перевірок та/або патрулів для контролю роботи систем захисту, безпеки та інших систем у будівлі. Під час патрулювання комплексу та периметра комплексу охорона має перевіряти відсутність порушень безпеки (наприклад, цілісність кордонів, вікон, дверей тощо);

g. Перевірка пакувань та проведення інших перевірок, пов’язаних з безпекою, згідно з наказами;

h. Управління та контроль рухом транспортних засобів та пішоходів, згідно з наказами;

i. Отримання, видача та облік ключів та замків, виданих для об’єкта, офісів, воріт Управління Верховного комісара ООН у справах біженців та інших зон, доступ до яких контролюється або обмежений і які закриваються на замок;

j. Контроль камер відеоспостереження, реєстраційних приладів, сигналізації на випадок вторгнення, пожежної сигналізації та іншого обладнання для забезпечення охорони та захисту, яке належить або контролюється Управлінням Верховного комісара ООН у справах біженців;

k. Спостереження за людьми, які знаходяться в будівлі, і повідомлення про випадки невиконання процедур із забезпечення безпеки начальнику охорони або адміністратору Управління Верховного комісара ООН у справах біженців;

l. Виявлення і запобігання, як передбачено законом, спробам незаконного входу осіб до приміщень Управління Верховного комісара ООН у справах біженців, застосовуючи мінімальну необхідну силу;

 m. Повідомлення про небезпечні або ризиковані умови, що вимагають негайних виправних дій співробітників технічного обслуговування будівлі, власника або іншого персоналу;

n. Виклик служби медичної допомоги (наприклад, телефонний дзвінок у медичну службу, як от службу швидкої допомоги) для хворих або поранених осіб, які знаходяться у приміщенні Управління Верховного комісара ООН у справах біженців;

o. Підготування і зберігання звітів про події, які визначено у загальних, спеціальних наказах, а також наказах про пости та нагляд. Постачальник ПНОС подаватиме звіти про події начальнику охорони або адміністратору Управління Верховного комісара ООН у справах біженців протягом 24 годин після офіційного попереднього звіту по телефону начальнику охорони Управління Верховного комісара ООН;

p. Ведення цілодобового вахтенного журналу всіх дій, пов’язаних із безпекою, порушеннями або подіями;

q. Проведення попередніх та подальших розслідувань інцидентів та/або скарг, згідно з наказом начальника охорони Управління Верховного комісара ООН у справах біженців або Адміністрації;

r. Забезпечення того, щоб всі звіти та інші документи, такі як звіти про події та журнали, були написані чітко, розбірливо і містили вірну інформацію;

s. Проведення в позаслужбовий час перевірок безпечності будівлі, протипожежної безпеки та техніки безпеки;

t. Забезпечення повністю підготованих та кваліфікованих співробітників для заміни співробітників служби безпеки на фіксованих постах (замінні співробітники) для забезпечення комфорту, особистих потреб, попередження стресу, прийняття їжі або інших ситуацій, які вимагають відлучення- з постів;

 u. Забезпечення ведення загальних, спеціальних наказів, а також наказів про пости та нагляд в належному стані та їх оновлення, за потреби;

v. Забезпечення дотримання місцевого трудового законодавства і роботи співробітників охорони винятково в межах максимально дозволеного часу протягом доби і в межах максимально дозволеної кількості днів без перерви.

w. Забезпечення умов для відпочинку та надання перерв для прийняття їжі відповідно до місцевих нормативно-правових актів та згідно з угодою з начальником охорони або адміністратором Управління Верховного комісара ООН у справах біженців;

x. Виконання інших дій, які можуть бути передбачені цим договором.

1. **НЕОБХІДНІ ПОЗИЦІЇ ТА ПОСТИ ОХОРОНИ ТА ГРАФІК ГОДИН/ДНІВ НЕСЕННЯ СЛУЖБИ**

 Постачальник ПНОС забезпечує належним чином кваліфікований персонал служби безпеки на цілодобовій основі для несення служби позмінно на постах охорони в офісах Управління Верховного комісара ООН у справах біженців у такому порядку:

* Центральний офіс Управління Верховного комісара ООН у справах біженців у Києві: пост, облаштований біля головного входу офісної будівлі Управління Верховного комісара ООН у справах біженців у Києві за адресою: вул. Лаврська, 16:
* 08:00–20:00 один охоронець
* 20:00–08:00 один охоронець
* Операційний офіс (Sub-office) Управління Верховного комісара ООН у справах біженців у Слов’янську: пост, облаштований біля входу офісної будівлі Управління Верховного комісара ООН у справах біженців за адресою: вул. Козацька, 57:
* 09:00–18:00 один охоронець
* 09:00–21:00 один охоронець
* 21:00–09:00 один охоронець
* Регіональний відділ Управління Верховного комісара ООН у справах біженців у Сєвєродонецьку: пост, облаштований біля входу офісної будівлі Управління Верховного комісара ООН у справах біженців за адресою: МЖК «Мрія», 2
* 08:00–20:00 один охоронець
* 20:00–08:00 один охоронець

**Примітка: кожний окремий працівник повинен працювати протягом кількості годин, що не перевищує передбаченої українським законодавством.**

1. **ЗАГАЛЬНА КВАЛІФІКАЦІЯ ПЕРСОНАЛУ ПОСТАЧАЛЬНИКА ПНОС**

 Постачальник ПНОС гарантує, що жодного працівника з персоналу, призначеного за цим договором, не було засуджено за будь-яке серйозне кримінальне порушення, в тому числі військовим трибуналом, і не було визнано національним або міжнародним органом влади винним у порушенні кримінального або гуманітарного законодавства у будь-якій юрисдикції. Крім того, жоден із зазначених працівників не має бути суб’єктом будь-якого відкритого судового провадження, в тому числі, військового, стосовно таких порушень, і кожен зазначений працівник повинен відповідати мінімальним стандартам:

a. Пройти перевірку на предмет наявності судимості;

b. Бути здатним в достатній мірі розуміти та виконувати письмові правила, накази й інструкції;

c. Бути здатним ефективно спілкуватися зі співробітниками та гостями Управління Верховного комісара ООН у справах біженців;

d. Бути здатним точно і стисло складати письмові звіти, передбачені цим договором;

e. Мати в наявності або мати право отримати чинне водійське посвідчення для управління транспортними засобами, якщо це передбачено цим договором;

f. Бути фізично та психологічно витривалим для тривалого ходіння, стояння, сидіння та стояння в нахиленому положенні;

g. Усвідомлювати, що охоронці повинні протидіяти або запобігати протиправним діям осіб, які застосовують силу;

h. Бути старше 21 року і мати міцне здоров’я;

i. Бути здатним встановлювати зв’язок і взаємодіяти ефективним і належним чином зі звичайними громадянами;

j. Мати гарну репутацію; і

k. До початку роботи отримати щонайменше базову підготовку, передбачену цим ТЗ у розділі вимог до підготовки.

1. **СПЕЦІАЛЬНІ ОБОВ’ЯЗКИ ТА КВАЛІФІКАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ ПОСТАЧАЛЬНИКА ПНОС**

**Обов’язки представника постачальника ПНОС (який знаходиться поза межами об’єкта Управління Верховного комісара ООН у справах біженців:**

a. Звітує керівнику служби безпеки, постачання й адміністративної служби Управління Верховного комісара ООН у справах біженців;

b. Керує обов’язками співробітників служби охорони і забезпечує компетентне виконання всіма охоронцями своїх обов’язків;

c. Управляє нарядом чергувань та графіками і забезпечує надання звітності відповідною кількістю співробітників стосовно обов’язків за кожну зміну.

d. Координує адміністративне управління договором з боку постачальника ПНОС та виступає в якості основної контактної особи за договором;

e. Бере участь у виробничих зборах та зборах з приводу перегляду договору з керівником служби безпеки та постачання організації Управління Верховного комісара ООН у справах біженців для оцінки загальної ефективності роботи постачальника ПНОС та вирішення будь-яких питань безпеки; та/або

f. Рекомендує покращення ефективності роботи та надання послуг охоронної служби на об’єкті Управління Верховного комісара ООН у справах біженців. Забезпечує доступ для Управління Верховного комісара ООН у справах біженців цілодобово без перерв і вихідних для врегулювання будь-яких питань, ситуацій або проблем, що можуть виникнути.

**Кваліфікації представника постачальника ПНОС (який знаходиться поза межами об’єкта Управління Верховного комісара ООН у справах біженців:**

a. Мінімальні вимоги до освітнього рівня: еквівалент атестата середньо освітньої школи;

b. Мінімальний досвід роботи у поліції, службі безпеки або армії — 5 років;

c. Досконалі навички усної та письмової комунікації;

d. Мінімальний досвід роботи на посаді керівника/наглядача — 3 роки; і

e. Мінімальний досвід роботи з міжнародними та урядовими організаціями — 3 роки.

 **Обов’язки неозброєних охоронців:**

a. Забезпечення контролю доступу шляхом перевірки пропусків до будівлі або інших документів, що засвідчують особу, виданих Управлінням Верховного комісара ООН у справах біженців;

b. Надання інформації та допомоги персоналу й усім відвідувачам;

c. Реагування і попередження сторонніх осіб про такі події, як спрацювання системи сигналізації, кримінальні дії, цивільні демонстрації та підозріла діяльність;

d. Контроль та перевірка функціонування систем внутрішньої і пожежної безпеки/ систем безпеки життєдіяльності й систем регулювання клімату в позаробочий час;

e. Проведення перевірок пакування та інших перевірок, пов’язаних з безпекою;

f. Повідомлення про випадки недотримання процедур із забезпечення безпеки і небезпечні умови інспектору охорони/інспектору зміни;

g. Забезпечення додаткових послуг охорони під час спеціальних подій;

h. Виконання відповідальним співробітником служби охорони обов’язків супроводу для осіб згідно з наказом; та/або

i. Виконання інших дій, які можуть бути передбачені договором.

**Кваліфікація неозброєних охоронців:**

a. Мінімальний досвід в аналогічній сфері діяльності в авторитетній міжнародній організації — 2 роки; та

b. Мінімальний рівень підготовки для демонстрації наявності досвіду/знань в галузі взаємодії з громадськістю, самозахисту і мінімальної сили, радіозв’язку, контролю доступу, методів пошуку, основ пожежогасіння і основ техніки безпеки.

1. **ВИМОГИ ДО ДІЙ У НЕРЕГЛАМЕНТОВАНИХ СИТУАЦІЯХ, ПІД ЧАС НАДЗВИЧАЙНОГО СТАНУ ТА ІНШИХ ПОСЛУГ**

**Вимоги до дій у нерегламентованих ситуаціях**: Постачальник ПНОС повинен мати можливість надавати додаткові послуги охорони під час спеціальних заходів та надзвичайних ситуацій для захисту об’єктів, працівників, майна і гостей Управління Верховного комісара ООН у справах біженців згідно з вимогами SFP, керівника служби постачання або адміністративної служби;

**Команда швидкого/миттєвого реагування**: Постачальник ПНОС повинен мати можливість надіслати команду швидкого/миттєвого реагування для реагування на активацію під’єднаної системи сигналізації про виникнення паніки або повідомляти про надзвичайну подію цілодобово 7 днів на тиждень. Функція команди реагування обмежується забезпеченням зв’язку, проведенням попереднього огляду, забезпеченням безпеки об’єкта та інформування про необхідні заходи поліції та/або інших аварійно-рятувальних служб у момент їх прибуття.

1. **ПЕРЕВІРКА ПЕРЕД ПРИЙМАННЯМ НА РОБОТУ**

Постачальник ПНОС проводить перевірку репутації і характеру кожного працівника, який подає заявку на роботу за цим договором. Постачальник ПНОС підписує договір з членами персоналу тільки після завершення перевірки і отримання задовільних результатів. У цьому контексті «задовільні» означає, що заявник не має судимості, не має відомостей про вживання заявником незаконних препаратів або спиртних напоїв під час роботи, наявна персональна рекомендація і колишні керівники рекомендують заявника для займання відповідальної посади; інші очевидні негативні чинники, що стосуються репутації й характеру заявника, відсутні. Постачальник ПНОС зберігає результаті перевірки протягом строку дії договору. SFP, керівник служби постачання або адміністративної служби Управління Верховного комісара ООН у справах біженців має право переглядати всі результати перевірки та документи на членів персоналу, призначених або запропонованих для роботи за цим договором. Перевірка повинна включати щонайменше таке:

a. Перевірка картотеки злочинців з дозволу місцевого законодавства у місцях, де заявник проживав і працював;

b. Перевірка інформації про працевлаштування протягом останніх п’яти років; і

c. Перевірка принаймні трьох особистих рекомендацій.

Постачальник ПНОС повинен зберігати в особистій справі кожного працівника, призначеного для роботи на об’єкті організації Системи забезпечення безпеки в Організації Об’єднаних Націй, щонайменше такі документи:

a. Записи про індивідуальну ефективність роботи;

b. Заявка про працевлаштування і додаткові дані (копія внутрішнього паспорта або іншого відповідного документа, що посвідчує особу);

c. Анкетні дані;

d. Картка обліку одиночної підготовки;

e. Фотографія.

1. **ПРОФЕСІЙНА ПОВЕДІНКА**

Усі члени персоналу ПНОС, призначені за цим договором, повинні мати найвищий стандарт компетентності працівника, його поведінки, порядності й охайності. Призначення здійснюються згідно з описаними наказами на несення охоронної служби з максимальними стараннями кожного охоронця та відповідно до положень і практики щодо забезпечення безпеки на робочому місці.

Постачальник ПНОС усуває будь-якого зі своїх працівників від роботи у будівлях або на території Управління Верховного комісара ООН у справах біженців у разі встановлення, що такий працівник є непридатним для виконання обов’язків охорони. Управління Верховного комісара ООН у справах біженців залишає за собою право наказати усунути від роботи будь-якого працівника ПНОС у разі встановлення його невідповідності кваліфікації та стандартам, передбаченим у ТЗ, або з будь-якої іншої причини на власний, винятковий та такий, що не підлягає обговоренню, розсуд Управління Верховного комісара ООН у справах біженців. Непридатність може бути визначена на основі інцидентів, що включають порушення загальних, спеціальних наказів, а також наказів про пости та нагляд і типів правопорушення або злочину, які можуть бути визначені негайно, без обмеження зазначеного вище права Управління Верховного комісара ООН у справах біженців усувати від роботи будь-якого працівника ПНОС з будь-якої причини.

 Постачальник ПНОС зобов’язується вживати дисциплінарних заходів, в тому числі звільнення, до тих працівників, які вчиняють такі порушення, помилки або недбалість стосовно зобов’язань. Про всі дисциплінарні заходи буде повідомлено SFP, керівника служби постачання або адміністративної служби Управління Верховного комісара ООН у справах біженців. Неприйнятною поведінкою можна вважати такі дії, але не обмежуючись ними:

a. Свідоме та/або навмисне порушення загальних, спеціальних наказів, а також наказів про пости та нагляд;

b. Відсутність поваги та гарних манер у спілкуванні з працівниками, відвідувачами, гостями Управління Верховного комісара ООН у справах біженців або громадськістю. (Відсутність ввічливого та доброзичливого ставлення в будь-якому відношенні є підставою для звільнення з посади. Постійні скарги є підставою для розірвання договору.);

c. Несанкціоноване користування майном Управління Верховного комісара ООН у справах біженців, в тому числі телефонами, обладнанням зв’язку, технічними засобами охорони або транспортними засобами. Постачальник ПНОС зобов’язується відшкодувати Управлінню Верховного комісара ООН у справах біженців будь-які втрати, в тому числі внаслідок неправомірного або неналежного користування таким майном;

d. Залишення конфіденційних документів на робочому столі й у відкритих шухлядах або кабінетах з будь-якої причини, окрім причини дійсної небезпеки;

e. Підробка, незаконне приховування, видалення, замовчування або знищення будь-яких офіційних документів або записів;

f. Приховування суттєвих фактів шляхом навмисного їх замовчування в офіційних документах або записах;

g. Розкриття конфіденційної інформації Управління Верховного комісара ООН у справах біженців або розповсюдження несанкціонованих новин чи прес-релізів стосовно персоналу або діяльності Управління Верховного комісара ООН у справах біженців;

h. Розкриття службових завдань, зокрема кількості особового складу, застережень або процедур техніки безпеки, будь-кому, окрім осіб, вповноважених мати такі відомості або згідно з затвердженням SFP, керівника служби постачання або адміністративної служби Управління Верховного комісара ООН у справах біженців.

i. Недбале ставлення до обов’язків, зокрема сон на робочому місці, виконання призначених обов’язків не в повному обсязі і без належної уваги і безпідставне несвоєчасне виконання або невиконання призначених задач.

j. Займання особистими справами у робочий час і відмова надати допомогу або сприяти у забезпеченні виконання заходів безпеки Управління Верховного комісара ООН у справах біженців.

k. Навмисне порушення процедур або політик Управління Верховного комісара ООН у справах біженців.

l. Залишення посту раніше, ніж визначено графіком;

m. Неналежна або неприйнятна поведінка, наприклад, вживання лайливих або образливих слів, суперечки, словесне або фізичне приниження, бійка або участь у іншій дезорганізуючій діяльності;

n. Азартні ігри, незаконне розміщення ставок або сприяння розповсюдженню азартних ігор у будівлі Управління Верховного комісара ООН у справах біженців;

o. Носіння вогнепальної зброї, перцевого спрею або будь-якої іншої зброї при собі без чіткого дозволу SFP, керівника служби постачання або адміністративної служби Управління Верховного комісара ООН у справах біженців під час знаходження на території Управління Верховного комісара ООН у справах біженців, навіть якщо таке носіння може бути законним згідно з нормативними документами у відповідній юрисдикції;

p. Неналежне використання документа, що засвідчує особу, виданого Управлінням Верховного комісара ООН у справах біженців.

q. Навмисне надання неправдивих або оманливих тверджень або приховування суттєвих фактів для звітів або записів, що відносяться до будь-яких розслідувань;

r. Навмисне надання неправдивих тверджень про інших працівників, залучених за договором, працівників Управління Верховного комісара ООН у справах біженців або товариства;

s. Участь у будь-якій формі дискримінації або сексуального переслідування інших працівників, залучених за договором, працівників, відвідувачів Управління Верховного комісара ООН у справах біженців або населення на території Управління Верховного комісара ООН у справах біженців;

t. Невиконання або несвоєчасне виконання (без поважної причини) належним чином виданого наказу керівника або іншої посадової особи, яка має повноваження видавати такі накази;

u. Прийняття їжі, куріння або розпивання спиртних напоїв на посту або відпочинок у будь-якому місці, окрім спеціально виділених місць для відпочинку;

v. Використання або продаж токсичних речовин, незаконних препаратів або підконтрольних речовин, знаходячись на посту, або споживання спиртних напоїв менше ніж за вісім годин до початку роботи. Працівник, який має підстави вважати, що особа, яка є заміною, знаходиться під дією токсичних речовин, під впливом токсичних препаратів або її активність порушена через вживання токсичних препаратів, зобов’язаний відмовитися від заміни і негайно повідомити Управління Верховного комісара ООН у справах біженців і постачальника ПНОС. Якщо працівник передає зміну особі, яка є або можливо є під дією алкоголю або препаратів може призвести до тимчасового відсторонення та/або звільнення постачальником ПНОС обох працівників від роботи за договором;

w. Псування або навмисне пошкодження майна Управління Верховного комісара ООН у справах біженців внаслідок навмисних дій або недбалості;

x. Відмова від взаємодії з Управлінням Верховного комісара ООН у справах біженців або постачальником ПНОС у офіційно призначеному розслідуванні.

y. Надмірно часта відсутність на роботі або запізнення; або

z. Допомога у збиранні або збирання грошових внесків в робочий час.

1. **УНІФОРМА**

Усі працівники, призначені як співробітники служби охорони будівель Управління Верховного комісара ООН у справах біженців, зобов’язані носити чисту і відповідного розміру уніформу під час виконання службових обов’язків. Постачальник ПНОС зобов’язаний забезпечити наявність у співробітників служби охорони достатньої кількості комплектів уніформи безкоштовно, для забезпечення відповідного професійного вигляду та з урахуванням погодних умов. У зв’язку з цим охоронцям видається верхній одяг уніформи для забезпечення належного захисту від дощу й холодної погоди.

1. **ПІДГОТОВКА**

Постачальник ПНОС зобов’язується забезпечити початкову підготовку та ввідний інструктаж для всіх членів персоналу служби безпеки до їх призначення на роботу в будівлі Управління Верховного комісара ООН у справах біженців без додаткової оплати.

Члени персоналу ПНОС повинні отримувати достатню підготовку, як перед початком роботи, так під час періоду працевлаштування, для дотримання вимог відповідного національного законодавства країни, міжнародного гуманітарного законодавства та законодавства з захисту прав людини і встановлювати цілі для забезпечення єдиного підходу і стандартизації вимог до підготовки. Підготовка повинна включати теми загального характеру, а також теми в залежності від завдань і ситуації, підготовку персоналу для діяльності за спеціальним договором та у спеціальному оточенні, зокрема:

a. Правила застосування сили, в тому числі обмеження дій і реалізація дозволів на затримання та обмеження свободи;

b. Міжнародне гуманітарне право та законодавство з захисту прав людини і застосовне законодавство відповідної країни;

c. Врегулювання скарг цивільного населення, зокрема їхня передача відповідному органу влади;

d. Вживання заходів для протидії хабарництву, корупції та іншим порушенням;

e. Стандартні правила поведінки ООН для служби в міжнародних організаціях та політика неприйнятності сексуальної експлуатації і насилля; і

f. Питання релігійного, гендерного та культурного характеру і повага до всіх націй та народностей.

Постачальник ПНОС забезпечує початкову та періодичну підготовку під час працевлаштування персоналу служби безпеки, яку потрібно узгодити між SFP Управління Верховного комісара ООН у справах біженців і постачальником ПНОС. Зміст і тривалість такої підготовки також визначаються сторонами. Постачальник ПНОС забезпечує документальне фіксування всіх етапів підготовки. SFP Управління Верховного комісара ООН у справах біженців отримує дозвіл переглядати всі записи стосовно цього договору. Тривалість періоду підготовки становить не менше ніж два дні на рік для кожного працівника. Постачальник ПНОС забезпечує початкову й поточну підготовку та ознайомлення з темами, зазначеними далі, усіх членів персоналу, залучених за договором. Підготовка повинна відповідати процедурам, які поширюються на певному об’єкті/місці.

a. Політики і процедури щодо контролю доступу, наприклад, пропускна система, порядок контролю відвідувачів, порядок супроводу, вхід/вихід працівника з об’єкта/приміщення, доступ в позаробочий час і доступ на транспортному засобі;

b. Перевірка документів: який документ вважається прийнятним документом, що посвідчує особу, виявлення підробних ідентифікаційних документів тощо;

c. Основні прийоми обшуку: у тому числі осіб, транспортних засобів і пакувань;

d. Обхід периметру;

e. Дії, яких потрібно вжити під час наближення до підозрілої (-их) особи (осіб);

f. Дії, яких потрібно вжити до вороже налаштованого відвідувача;

g. Процедури реагування та евакуації у разі надзвичайного стану;

h. Процедури комунікації у стандартному режимі та у разі надзвичайного стану;

i. Взаємодія з поліцією і пожежною службою;

j. Серцево-легенева реанімація (СЛР);

k. Інструкції з надання основної першої медичної допомоги;

l. Питання цивільної й кримінальної відповідальності;

m. Застосування зброї й обмежень, в тому числі співробітниками правоохоронної служби;

n. Правові повноваження й обмеження;

o. Професійна поведінка і виконання представницьких функцій;

p. Комунікація, наприклад усна, письмова і телефонна;

q. Протокол радіозв’язку, процедури і дисципліна;

r. Загальні, спеціальні накази, а також накази про пости та інші директиви;

s. Усунення загроз спрацювання вибухового пристрою і порядок евакуації з будівлі;

t. Захист конфіденційної інформації;

u. Процедури поводження зі знайденим майном;

v. Основні правила складання звітів;

w. Методи спостереження, а також основи спостереження для виявлення і протидії ворожій поведінці;

x. Контроль роботи підрозділів охорони;

y. Контроль складання та затвердження звітів;

z. Розслідування подій і звітування;

aa. Вимоги щодо уніформи, особистого одягу й зовнішнього вигляду;

bb. Порядок перевірки постів;

cc. Мотивація працівників;

dd. Основи роботи з системами сигналізації на випадок вторгнення, камерами відеоспостереження, реєстраційними приладами й ручним або електронним обладнанням контролю за охороною;

ee. Основи роботи з рентгенівським апаратом і будь-якими іншими пристроями охорони та пожежної безпеки та обладнанням, за носіння або користування яким несе відповідальність служба охорони; і

ff. Користування вогнегасниками й іншим вогнегасним обладнанням, розміщеним на об’єкті Управління Верховного комісара ООН у справах біженців.

1. **Навчання з дій у надзвичайних ситуаціях**

Постачальник ПНОС зобов’язується проводити періодичні навчання і критичний розбір роботи працівників охорони для забезпечення прийнятного рівня підготовки членів персоналу служби охорони для реагування на різні надзвичайні ситуації, наприклад вторгнення, насильство натовпу, загрози спрацювання вибухового пристрою, медичні події, стихійні лиха та евакуацію. Ці навчання повинні бути скоординовані з SFP Управління Верховного комісара ООН у справах біженців для забезпечення мінімального порушення діяльності організації Управління Верховного комісара ООН у справах біженців і повинні передбачати додаткових витрат.

Постачальник ПНОС забезпечує перебування всіх працівників у необхідному стані готовності для реагування на ці навчання та фактичні надзвичайні ситуації.

Постачальник ПНОС проводить такі навчання принаймні щокварталу або частіше, згідно з наказом Управління Верховного комісара ООН у справах біженців. Постачальник ПНОС проводить деякі з цих навчань у темний час доби.

Постачальник ПНОС надає всі необхідні навчальні матеріали, класні кімнати, інструкції та навчальні засоби для проведення початкового та поточного навчання персоналу служби безпеки, який працює за цим договором.

Постачальник ПНОС документально фіксує характер, обсяг і результати всіх навчань і надає такі записи SFP Управління Верховного комісара ООН у справах біженців після виконання.

За потреби, управління Верховного комісара ООН у справах біженців може проводити спеціальне навчання працівників ПНОС. За спеціальне навчання роботі на постах, що проводиться Управлінням Верховного комісара ООН у справах біженців, не виставляється окремий рахунок.

1. **КООРДИНАЦІЙНІ ЗБОРИ**

SFP, керівник служби постачання або адміністративної служби Управління Верховного комісара ООН у справах біженців ознайомлює постачальника ПНОС з особливостями офісних приміщень Управління Верховного комісара ООН у справах біженців і роботи у них для ефективного виконання ПНОС своєї роботи. Після координування передбачений огляд території, в тому числі будівель і постів, передбачених у договорі. Під час ознайомлення SFP, керівник служби постачання або адміністративної служби Управління Верховного комісара ООН у справах біженців надає постачальнику ПНОС таку документацію та/або інформацію для сприяння виконанню договору з забезпечення охорони:

a. Інструкції та настанови з використання технічних засобів охорони, за наявності, надані Управлінням Верховного комісара ООН у справах біженців згідно з Переліком наданого майна організації Системи забезпечення безпеки в Організації Об’єднаних Націй;

b. Інструкції стосовно розміщення встановленого обладнання і систем контролю безпеки та інструкції стосовно управління і розміщення стопорних кранів комунальних служб, електричних перемикачів, засобів контролю захисту, перемикачів світла, засобів контролю генератора та іншого обладнання, за потреби;

c. Місця розташування і години роботи охоронних постів, а також передбачені обов’язки призначеного персоналу служби охорони, згідно з ТЗ;

d. Спеціальні положення й порядок реагування на спрацювання аварійної сигналізації, загрози спрацювання запалювальних пристроїв та інші потенційні загрози; і

e. Знаходження місць для збирання персоналу Управління Верховного комісара ООН у справах біженців на випадок надзвичайної ситуації або евакуації. SFP Управління Верховного комісара ООН у справах біженців визначає функції та обов’язки співробітників служби охорони в рамках відповідної операції і згідно з обставинами.

1. **ЗБОРИ ПІСЛЯ ОЗНАЙОМЛЕННЯ**

Протягом п’яти робочих днів після зазначеного вище ознайомлення сторони зустрічаються для обміну інформацією і документами, організації передачі обладнання, встановлення графіку для виконання обов’язків охорони та врегулювання актуальних питань. Постачальник ПНОС надає Управлінню Верховного комісара ООН у справах біженців підтвердження наявності страхування в цей час.

1. **ПЕРЕЛІК НАДАНОГО МАЙНА ПОСТАЧАЛЬНИКА ПНОС**

Нижче наведено мінімальний перелік технічних засобів охорони і витратних матеріалів, що надаються постачальником ПНОС:

1. Обладнання зв’язку: постачальник ПНОС надає все обладнання зв’язку, необхідне для виконання цього договору. Таке обладнання включає базові станції, портативні блоки, стільникові телефони і супутні пристрої, які можуть бути необхідними для зв’язку з операційним центром постачальника ПНОС з боку керівника служби безпеки, інспектора служби безпеки й охоронців, призначених для роботи в офісах Управління Верховного комісара ООН у справах біженців, зазначених в цьому ТЗ. Відповідальність за технічне обслуговування і ремонт усього зазначеного обладнання зв’язку несе постачальник ПНОС. Постачальник ПНОС несе відповідальність за отримання та забезпечення чинності будь-яких дозволів, необхідних для використання такого обладнання і які передбачено нормативно-правовими актами;
2. Інше обладнання: ліхтарики, акумулятори, свистки, дубинки та інше обладнання для забезпечення охорони за потреби;
3. Пряма лінія телефонного зв'язку/передачі сигналу тривоги до головного центру безпеки постачальника ПНОС.
4. **ПЕРЕЛІК ПЕРЕДАНОГО МАЙНА УПРАВЛІННЯ ВЕРХОВНОГО КОМІСАРА ООН У СПРАВАХ БІЖЕНЦІВ**

Управління Верховного комісара ООН у справах біженців надає таке обладнання і матеріали:

a. Копії відповідних політик і положень щодо безпеки; і

b. Для позицій співробітників служби охорони, розміщених на головному вході до об’єкта Управління Верховного комісара ООН у справах біженців:

* Монітори системи телебачення замкненого контуру (СТЗК)
* Панелі управління для пожежної сигналізації і сигналізації на випадок вторгнення
* Аптечка першої медичної допомоги
* Доступ до системи гучного оповіщення офісних приміщень і місць загального користування
* Меблі для посту охорони: стіл, стільці за потреби
* Вогнегасники
* Канцелярське приладдя
1. **ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО ПОРЯДКУ НЕСЕННЯ СЛУЖБИ НА ПОСТАХ/ПОЗИЦІЯХ**

Управління Верховного комісара ООН у справах біженців залишає за собою право вимагати внесення змін щодо кількості постів/позицій згідно з вимогами безпеки. У разі будь-яких змін, які необхідно внести до графіку роботи охоронців, а також будь-яких змін, які впливають на вартість послуг з охорони, необхідно вносити зміни до договору.

1. **ПОРЯДОК ВИСТАВЛЕННЯ РАХУНКІВ І ОПЛАТИ**

Постачальник ПНОС щомісяця виставляє рахунки-фактури не раніше ніж 1-го дня кожного місяця і не пізніше 5-го дня кожного місяця за послуги, надані у попередньому місяці. Управління Верховного комісара ООН у справах біженців обробляє платежі протягом 30 днів з дня отримання коректного рахунку-фактури і затвердження керівника служби постачання.

Управління Верховного комісара ООН у справах біженців залишає за собою право пропорційно коригувати платежі, якщо послугу не було надано відповідно до умов договору або будь-яких інших додатків (наприклад, графіка роботи охоронців). Крім того, Управління Верховного комісара ООН у справах біженців не оплачує додатковий час, витрачений постачальником ПНОС для виконання будь-якого завдання внаслідок змін складу персоналу або неефективної роботи.

1. **ПРОГРАМА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ**

Кожний працівник ПНОС реєструється в постовому журналі в момент початку виконання обов’язків і в момент припинення виконання обов’язків в кінці робочої зміни.

Постачальник ПНОС отримує і забезпечує чинність усіх ліцензій і дозволів, які можуть бути необхідними в будь-якій юрисдикції, якщо це необхідно для виконання цього договору, і забезпечує дотримання всіх застосовних законів, правил і регламентів.

Увесь замінний персонал служби охорони, призначений для роботи в будівлях і на території Управління Верховного комісара ООН у справах біженців, повинен мати принаймні таку ж кваліфікацію й рівень підготовки, що і основний призначений персонал, як зазначено в цьому ТЗ. Постачальник ПНОС не повинен призначати на роботу працівників, які не пройшли перевірку анкетних даних.

Керівний персонал ПНОС, в тому числі керівник служби безпеки, повинен перевіряти кожний визначений пост охорони принаймні кожні двадцять чотири години для підтвердження, що пост охороняється відповідним чином і що охоронці дотримуються загальних, спеціальних наказів, а також наказів про пости та нагляд. Постачальник ПНОС документально фіксує кожну перевірку із зазначенням посту, охоронця або охоронців, дати і часу перевірки та будь-яких порушень. Про серйозні порушення і пов’язані з безпекою інциденти постачальник ПНОС негайно повідомляє SFP, керівника служби постачання або адміністративної служби Управління Верховного комісара ООН у справах біженців. SFP, керівник служби постачання або адміністративної служби Управління Верховного комісара ООН у справах біженців повинні мати можливість на вимогу переглядати ці записи перевірки на предмет їх повноти і точності.

Цей договір є ключовим елементом процесу управління ризиками безпеки Управління Верховного комісара ООН у справах біженців і постачальник ПНОС повинен дотримуватися основних умов цього договору. Постачальник ПНОС може виставляти рахунок тільки за відпрацьовані години. Постачальнику ПНОС заборонено виставляти рахунок для оплати послуг охорони посту, на якому не має охоронців.