# Systém řízení incidentů a mimořádných událostí

Společnost SECURITAS ČR s.r.o. předkládá zpracovaný návrh Systému řízení incidentů a mimořádných událostí (dále jen „systém”) pro budovu Rudolfinum.

Účelem tohoto systému je trvalé zajištění bezpečnosti budovy Rudolfina, zajištění bezproblémového a efektivního předávání informací o nastalých incidentech a mimořádných událostech. V případě zajišťování ochrany měkkých cílů, mezi které lze zařadit historickou budovu Rudolfina, je nezbytné zajistit proaktivní přístup a spolupráci mezi Objednatelem, fyzickou ostrahou a složkami integrovaného záchranného systému (dále také „IZS”). Předkládaný systém nese důraz na co nejvčasnější komunikaci těchto subjektů při mimořádných událostech.

Tento systém je zpracován pro následující mimořádné události:

* Krádež, vloupání, loupežné přepadení
* Rozkrádání majetku vlastními zaměstnanci
* Vandalismus/sprejerský útok
* Napadení objektu, včetně napadení personálu a diváků
* Požár
* Živelná událost
* Odložení podezřelého předmětu
* Uložení nástražného výbušného zařízení v objektu

Níže popsaným systémem se řídí všichni bezpečnostní pracovníci, kteří jednají v rozsahu právních předpisů popsaných v druhé kapitole tohoto systému.

Pro zajištění funkčnosti tohoto systému a ověřování znalostí fyzické ostrahy v budově Rudolfina, provádí Poskytovatel pravidelné kontroly znalostí, a to prostřednictvím velitele objektu i odpovědného Contract Managera. Dále jsou prováděny interní audity a penetrační testy, během kterých jsou simulovány některé mimořádné události, buď samostatně, nebo jejich kombinace (např. narušení objektu a poskytnutí první pomoci). Interní audity a penetrační testy jsou prováděny zcela náhodně, v případě na vyžádání objednatele, vždy min. 1x za rok.

## Obecný postup při vzniku incidentu a mimořádné události

Při vzniku mimořádné události je nutné jednat vždy klidně a rozvážně, aby nedošlo k ohrožení života zaměstnanců, zákazníků Objednatele a dalších nezúčastněných osob. Postup musí odpovídat vždy vzniklé konkrétní situaci. Bezpečnostní pracovník (dále také „BP”) každou mimořádnou událost komunikuje s dohledovým centrem.

Po skončení mimořádné události musí BP provést podrobný zápis do formuláře *Hlášení o mimořádné události/riziku*, který musí být zpracován ve smyslu následujících zásad, resp. musí obsahovat odpovědi na následující otázky:

* **KDO** – kdo zapříčinil vznik mimořádné události (pachatel apod.),
* **CO** – co bylo vznikem události napadeno, poškozeno apod.,
* **KDY** – přesný čas vzniku a časový průběh události
* **KOHO** – jakého zástupce objednatele a v kolik hodin informoval bezpečnostní pracovník
* **KDE** – bližší určení místa vzniku události,
* **JAK** – jak událost vznikla, kdo a jak ji zjistil,
* **ČÍM** – čím nebo jakými prostředky byl proveden trestný čin,
* **PROČ** – použití vyhrůžky, požadavků apod.

***BP se řídí heslem:*** *„Pokud nemohu mimořádnou událost bezpečně zvládnout sám, přivolám účinnou pomoc!”*

## Krádež, vloupání, loupežné přepadení

V případě loupežného přepadení objektu, nebo napadení osoby je nutné vždy jednat tak, aby nedošlo k ohrožení životů dalších osob. Postup při zásahu musí být vždy volen dle vzniklé situace a přímý zákrok proti pachateli může být proveden jen s maximální jistotou jeho zvládnutí.

***Prioritou při této mimořádné události je ochrana života a zdraví zúčastněných osob!***

### Při přepadení a napadení

* Vyjednávat s útočníkem, zvolit zdržovací taktiku a postupovat tak, aby nedošlo ke zvýšení agresivity pachatele – nezamykat, nevykonávat prudké pohyby apod.,
* snažit se zabránit zmatku a panice,
* snažit se oznámit mimořádnou událost prostřednictvím dohledového centra na PČR.

### Po přepadení zabezpečit

* pomoc zraněným nebo spoutaným a přivolat PČR, ZZS, případně HZS a další,
* oznámit mimořádnou událost přímému nadřízenému a zástupci Objednatele,
* zajistit stopy, svědky a popis pachatelů, zbraní, vozidel apod.,
* vyzvat, aby se zúčastněné osoby shromáždily ve vyhrazeném prostoru,
* vyzvat, aby zúčastněné osoby vyčkaly příchodu PČR,
* neposkytovat žádné informace sdělovacím prostředkům a další osoby upozorňovat na zákaz fotografování a pořizování jiných nepovolených záznamů a dbát, aby takto nečinily ostatní zúčastněné osoby,
* spolupracovat s přivolanými složkami PČR, ZZS, HZS apod.
* spolupracovat se zaměstnanci Objednatele.

### V případě krádeže

V případě, že bezpečnostní pracovník detekuje, nebo má důvodné podezření, že došlo/dochází ke krádeži zajistí všechny dostupné informace o této události (místo, čas zjištění, předpokládaný čas vzniku, možný pachatel apod.) a informuje přímého nadřízeného a odpovědnou osobu Objednatele.

Pokud na místě a v době krádeže BP zachytí případného pachatele, je povinen tuto osobu vyzvat, aby upustila od tohoto protiprávního jednání. Pokud podezřelá osoba nerespektuje výzvy BP a neupustí od protiprávního jednání, je BP oprávněn zadržet tuto osobu v souladu s platným trestním řádem.

## Rozkrádání majetku vlastními zaměstnanci

V případě podezření na rozkrádání majetku Objednatele je BP povinen zjistit co nejvíce informací o vzniklé situaci. V případě, že BP zjistí rozkrádání majetku přímo na místě mimořádné události a zachytí případného pachatele, je oprávněn tuto osobu vyzvat k zanechání protiprávní činnosti. Pokud podezřelá osoba nerespektuje výzvy BP a neupustí od protiprávního jednání, je BP oprávněn zadržet tuto osobu v souladu s platným trestním řádem. O této situaci vždy bezodkladně informuje přímého nadřízeného a odpovědnou osobu Objednatele.

Pokud má BP důvodné podezření, že dochází k rozkrádání majetku Objednatele, zajistí všechny dostupné informace o této události (místo, čas zjištění, předpokládaný čas vzniku, možný pachatel apod.) a informuje přímého nadřízeného a odpovědnou osobu Objednatele.

## Vandalismus/sprejerský útok

V případě pohybu podezřelé osoby v blízkosti nebo uvnitř střeženého objektu, která vykazuje znaky nestandardního chování a hrozí riziko páchání protiprávní činnosti – vandalismu, je BP povinen zajistit monitoring chování této osoby. K tomu využívá všech dostupných organizačních a technických prostředků. Jedná se zejména o monitoring přivoláním posily – druhého BP, pořízení foto/video dokumentace na služební mobilní telefon a kamerový systém. BP komunikuje s dohledovým centrem a mezi sebou se dorozumívají pomocí dostupných komunikačních prostředků (mobilní telefon, radiostanice). O vzniklé situaci vždy bezodkladně informuje přímého nadřízeného a odpovědnou osobu Objednatele.

V případě zjištění, že poškození střeženého objektu (sprejerského útoku či jiného projevu vandalismu) zajistí všechny dostupné informace o této události (místo, čas zjištění, předpokládaný čas vzniku, možný pachatel apod.) a informuje přímého nadřízeného a odpovědnou osobu Objednatele.

Pokud na místě mimořádné události BP zachytí případného pachatele, je povinen tuto osobu vyzvat, aby upustila od tohoto protiprávního jednání. Pokud podezřelá osoba nerespektuje výzvy BP a neupustí od protiprávního jednání, je BP oprávněn zadržet tuto osobu v souladu s platným trestním řádem.

## Napadení objektu

Každý BP, který zpozoruje, nebo je mu nahlášeno napadení objektu, ať již zaměstnanci Objednatele, jinými osobami či vzniklým poplachovým stavem, je povinen vzniklý stav ihned ověřit. BP informuje dohledové centrum a přímého nadřízeného o situaci a plánovaném zákroku. V případě potvrzení napadení objektu BP vyhodnotí celou situaci a začne ji řešit za pomoci všech dostupných prostředků, zejména za použití krajní nouze a nutné obrany v souladu s trestním zákoníkem, případně zadržení pachatele v souladu s platným trestním řádem.

Nestačí-li zjevně svými silami a prostředky zabránit napadení objektu a jiným škodám či zadržení pachatele informuje bez odkladu Policii ČR. O situaci vždy bezodkladně informuje přímého nadřízeného a určeného zástupce Objednatele.

### Napadení personálu a diváků

V případě napadení osob v objektu historické budovy Rudolfina, a to personálu nebo diváků je vždy nutné jednat tak, aby nedošlo k ohrožení životů dalších osob. Prioritou je vždy ochrana jejich životů. Postup při zásahu musí být vždy volen dle vzniklé situace a přímý zákrok proti pachateli může být proveden jen s maximální jistotou jeho zvládnutí.

## Požár

Mimořádná událost – požár má přednost před běžnou činností fyzické ostrahy. V případě požáru se každý bezpečnostní pracovník **řídí následujícími instrukcemi a dokumenty Objednatele:**

* Požárně poplachovou směrnicí
* Požárním řádem objektu
* Požárně evakuačním plánem

### Postup při zpozorování požáru

Každý, kdo zpozoruje požár, je povinen jej hasit za pomoci všech dostupných hasících prostředků. Nestačí-li svými silami a prostředky na zdolání požáru, musí bez odkladu **vyhlásit** stanoveným způsobem **požární poplach** (dle výše uvedené dokumentace, zejména Požárně poplachové směrnice) a neodkladně hlásit na ohlašovnu požáru. Ohlašovna požáru zajistí komunikaci se složkami IZS a koordinuje další postup, včetně činnosti bezpečnostních pracovníků a případné evakuace budovy Rudolfina.

### Postup při signalizaci požáru pomocí EPS

V případě vyhlášení požárního poplachu prostřednictvím EPS vyhodnotí tento poplach BP dohledového centra a informuje velitele směny o přesném místě signalizace požárního poplachu. Velitel směny na místo ihned vyšle bezpečnostního pracovníka, který je členem požárně preventivní hlídky. BP chvátá zkontrolovat tuto situaci, přičemž si sebou bere dostupné komunikační prostředky (mobilní telefon, radiostanici aj.), svítilnu a generální klíč. BP po celou dobu komunikuje s dohledovým centrem. V případě, že se nejedná o požár, oznámí BP tuto skutečnost obsluze EPS a poplach je zrušen. V případě, že je detekován požár, předá informaci dohledovému centru a je vyhlášen požární poplach, a to v souladu s požárně poplachovou směrnicí. O požáru musí být ihned informován HZS, přímý nadřízený a zástupce objednatele. BP po vyhlášení evakuace likviduje požár (pomocí dostupných prostředků a svými silami) a pomáhá s evakuací.

### Postup pro evakuaci budovy Rudolfina

Pokud bude nezbytné provést evakuaci budovy Rudolfina, BP postupuje v souladu s evakuačním plánem Objednatele a po celou dobu komunikuje s dohledovým centrem a přímým nadřízeným. Evakuaci nikdy BP nezačne provádět bez souhlasu Objednatele. Právo vyhlásit evakuaci je dáno Evakuačním řádem objektu.

V případě evakuaci je vždy zapotřebí přivolat HZS, což zajišťuje dohledové centrum. Během celé evakuace bezpečnostní pracovník spolupracuje se členy IZS/HZS a zaměstnanci Objednatele a dbá na to, aby nedošlo k panice. Při plnění úkolů nesmí BP vystavit sebe ani nikoho jiného v ohrožení zdraví či újmě na životě.

BP v dohledovém centru zůstává na svém stanovišti, monitoruje EPS a zajišťuje komunikaci, BP – člen požárně preventivní hlídky provádí v místě požáru jeho likvidaci, případně se řídí pokyny velitele HZS nebo přímého nadřízeného. Ostatní členové požární hlídky (BP) poté ověřují vyklizení daného patra (pater) a opouští objekt společně s evakuačními hlídkami na shromaždiště. BP také zabraňuje vstupu neoprávněným osobám zpět do budovy. Velitel směny zajišťuje potvrzení tzv. Evakuačního formuláře. Formuláře, kam je potvrzeno vyklizení všech pater budovy (v podobě: patro, komentář, čas, potvrdil) a kde velitel směny na shromaždišti zapíše:

* čas vyklizení budovy,
* čas volání,
* čas ukončení evakuace,
* čas volání
* počet evakuovaných osob.

## Živelná událost

Živelnou událostí v podmínkách budovy Rudolfina může být povodeň, silný vítr, vichřice apod. V případě zatopení podzemních prostor BP informuje dohledové centrum (přímého nadřízeného), odpovědného pracovníka Objednatele a přivolá HZS. Pokud je to možné, dohlíží BP nad vyvezením vozidel nebo vynesením zařízení do bezpečných prostor.

V případě silného větru bude BP monitorovat poškození střechy, skleněných ploch a dalších stavebních prvků. V případě poškození těchto stavebních prvků umístí zábrany a upozornění kolem budovy, resp. poškozených prostor. BP vždy komunikuje s dohledovým centrem a informuje odpovědné osoby Objednatele, případně přivolá HZS.

## Odložení podezřelého předmětu

V případě, že kdokoliv oznámí fyzické ostraze nalezení neznámého předmětu (balíček, taška apod.), nebo takovou věc nalezne BP v objektu a okolnosti vyvolají podezření, že jde o výbušninu, BP komunikuje se dohledovým centrem, ihned informuje odpovědnou osobu Objednatele, PČR a přímého nadřízeného.

BP zásadně s předmětem nemanipuluje, nebere ho do rukou apod. Pokud je to možné, otevře v místnosti okna a dveře. V dostatečné vzdálenosti od místa uložení předmětu zajistí prostor (např. druhým bezpečnostním pracovníkem) tak, aby do něj nemohly vstupovat žádné další osoby, a vyčká příchodu PČR.

Pokud jsou v okolních prostorách osoby, se souhlasem Objednatele je vyzve k opuštění prostoru. Pokud na místo dorazí zástupci médií, odkáže je na odpovědnou osobu Objednatele pro další komunikaci a neposkytuje jim více informací.

## Uložení nástražného výbušného zařízení v objektu

Nástražné výbušné zařízení je předmět, který svými rozměry, vzhledem, zápachem i dalšími vlastnostmi nepatří na dané místo (viz dále obrázek), který obsahuje určitou formu výbušné látky a v případě výbuchu by mohl ohrozit osoby v okolí. V případě uložení nástražného výbušného zařízení v objektu **mohou vzniknout dvě situace:**

* telefonické oznámení o uložení „bomby” v objektu,
* příjem podezřelé zásilky (dopisní bomba)

### Telefonické oznámení o uložení „bomby”

V případě telefonické výhružky o uložení bomby v objektu musí příjemce – bezpečnostní pracovník:

* zůstat klidný, nešířit paniku, jednat rychle a rozhodně,
* udržet volajícího co nejdéle na lince,
* nikdy hovor nezavěšovat,
* získat maximum pravdivých informací – dělat si poznámky, zapisovat si časy,
* všímat si charakteristiky hlasu a všech dalších informací (viz text níže),
* nikdy neřešit situaci samostatně – informovat PČR, přímého nadřízeného a odpovědnou osobu objednatele

Rozhodující je zachytit co nejpřesněji text volaného a klást otázky, pokud je to možné, v tomto pořadí:

* **KDE** se bomba nachází?
* **KDY** se chystá vybuchnout?
* **JAK** tato bomba vypadá?
* **CO** ji přivede k výbuchu?
* **PROČ** tam byla položena?

**Vyhodnotit další informace:**

1. pohlaví podle hlasu – muž nebo žena
2. věk podle hlasu – dětský, mladý, střední věk, starý
3. přízvuk hlasu - např. hanácký, ostravský, cizí, ráčkování, výrazné sykavky atd.
4. tón hlasu – tlumený, vysoký nebo nízký, pomalá výslovnost, zlověstný atd.
5. zvuky v pozadí – dopravní šum, hudba, ticho, mluvení, hluk strojů atd.
6. čas volání – čas zahájení a ukončení hovoru
7. telefonní linka, na kterou bylo voláno, ze které bylo voláno

### Dopisní „bomba”

BP provádí příjem poštovních zásilek a poštovních balíků. Při přebírání těchto předmětů je nutné, aby bezpečnostní pracovník dbal zvýšené pozornosti a zaměřoval se na potencionální nestandardní znaky, které jsou uveden níže na obrázku:



V případě přijetí podezřelé zásilky (balíčku, dopisu aj.) dle předchozího obrázku si BP zaznamená, pokud je zásilka doručena osobně (není doručena zasilatelskou firmou), popis doručitele, včetně RZ i typu vozidla a dalších znaků doplňujících jeho popis. Pokud je zásilka vykazuje tyto znaky podezřelosti, bezpečnostní pracovník odmítne převzetí zásilky, upozorní doručitele na přivolání PČR apod. Přitom bude sledovat jeho chování a reakce. Pokud by osoba chtěla uprchnout nebo její chování bude úměrné situaci, zajistí ji a přivolá PČR.

**Při manipulaci se zásilkou nutno dodržet tyto zásady:**

* zásadně nerozbalovat,
* pokud dojde k rozbalení a nalezení výhružného dopisu, dále nerozbalovat a nepředávat,
* zajistit ji do příchodu Policie ČR, např. zásilku uložit na volné místo (např. stůl), otevřít okna, dveře, zamezit vstup nepovolaných osob.

**Čeho se vyvarovat při hrozbě bombou:**

* neignorovat vyhrůžku,
* nedotýkat se podezřelých předmětů,
* nehýbat a neotevírat neznámé věci,
* netřást a neobracet předměty,
* nepřerušovat a nedotýkat se drátů.

**Jestliže si myslíš, že toto je výbušnina, NEDOTÝKEJ SE TOHO!!!**

# Právní zásady fyzické ostrahy při mimořádných událostech

Při vzniku mimořádné události je BP ve výkonu služby v rozsahu vyplývajících ze smlouvy s Objednatelem a Směrnicí o ostraze budovy Rudolfina **oprávněn využít „okolnosti vylučující protiprávnost”**
a za následujících podmínek je oprávněn použít **tzv. obranných prostředků:**

* nutná obrana ve smyslu § 29 zákona č. 40/2009 Sb. (Trestní zákoník) a § 2, odst. 2, písm. a) zákona č. 200/1900 Sb. (zákon o přestupcích),
* krajní nouze ve smyslu § 28 zákona č. 40/2009 Sb. (Trestní zákoník) a § 2, odst. 2, písm. b) zákona č. 200/1900 Sb. (zákon o přestupcích),
* omezení osobní svobody osoby ve smyslu § 76, odst. 2 zákona č. 141/1961 Sb. (Trestní řád).

BP je při provádění ostrahy majetku a osob oprávněn použít poskytovatelem svěřených obraných prostředků (slzotvorného prostředku a pout) i hmatů a chvatů sebeobrany k odvrácení útoku na sebe nebo jinou osobu,
pokud jde o nutnou obranu nebo krajní nouzi. Obranné prostředky užívané při výkonu služby musí být schváleny pro použití v České republice.

**Obranné prostředky, které mu byli poskytovatelem svěřeny, je BP oprávněn použít k ochraně bezpečnosti jiné osoby nebo své vlastní anebo majetku**, k zabránění výtržnosti nebo jinému jednání, jímž je vážně narušen veřejný pořádek a došlo-li přitom současně k napadení BP či jiné osoby.

## Pravidla pro použití obranných prostředků

**Před použitím obranných prostředků je BP povinen**, pokud to okolnosti dovolují, **vyzvat osobu**, proti které zakročuje, aby upustila od protiprávního jednání a zanechala dalšího útoku.

**O tom, který z obranných prostředků použije, rozhoduje BP podle konkrétní situace** tak, aby dosáhl účelu sledovaného zákrokem. Přitom použije takového obranného prostředku, který je nezbytně nutný k překonání odporu osoby, která se dopouští protiprávního jednání (bezprostředně hrozícího nebo trvajícího útoku).

Pokud byl použit obranný prostředek, je povinností BP tuto skutečnost ihned hlásit nadřízenému a zástupci Objednatele. V takovémto případě je vždy nutné sepsat Hlášení o mimořádné události / riziku (formulář číslo 109).

Není-li bezprostředně ohrožen život, zdraví nebo nehrozí-li větší škoda na majetku, neměly by se obranné prostředky používat proti těhotné ženě, osobě vysokého věku, osobě se zjevnou tělesnou vadou nebo chorobou a proti dítěti.

## Nutná obrana

Čin jinak trestný, kterým někdo **odvrací hrozící nebo trvající útok na zájem chráněný** Trestním zákoníkem, není trestným činem. Nejde o nutnou obranu, byla-li obrana zcela zjevně nepřiměřená způsobu útoku.

Znaky nutné obrany:

* musí se jednat o útok na zájmy chráněné Trestním zákoníkem,
* musí jít o útok skutečný, nikoli domnělý,
* musí jít o útok bezprostředně hrozící nebo trvající,
* nesmí jít o obranu zcela zjevně nepřiměřenou způsobu útoku.

## Krajní nouze

Čin jinak trestný, kterým někdo **odvrací nebezpečí přímo hrozící zájmu chráněnému** Trestním zákoníkem, není trestným činem. Nejde o krajní nouzi, jestliže bylo možno toto nebezpečí za daných okolností odvrátit jinak nebo způsobený následek je zřejmě stejně závažný nebo ještě závažnější než ten, který hrozil.

Znaky krajní nouze:

* musí se jednat o zájmy chráněné Trestním zákoníkem,
* nebezpečí nelze odvrátit jinak,
* způsob odvrácení hrozícího nebezpečí musí být přiměřený,
* musí jít o odvracení nebezpečí včas.

## Omezení osobní svobody

Osobní svobodu osoby, která byla přistižena při trestném činu, smí omezit kdokoliv, pokud je to nutné ke zjištění její totožnosti, k zamezení útěku nebo zajištění důkazu.

**BP je tedy při výkonu služby**, podle § 76, odst. 2 Trestního řádu, **oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit osobní svobodu osoby přistižené při trestném činu nebo bezprostředně poté**, pokud je to nutné ke zjištění její totožnosti, k zamezení útěku nebo k zajištění důkazu. Je však povinen neprodleně o zadržení osoby informovat PČR a svého přímého nadřízeného. V praxi se nejčastěji jedná o použití pout proti osobě, která klade aktivní odpor, a hrozí-li nebezpečí opětovného napadení BP či jiné osoby.

## Poskytnutí první pomoci

Dojde-li ke zranění osoby (BP, zaměstnance Objednatele, pachatele, svědka aj.), musí být poskytnuta osobě první pomoc. BP je povinen zraněné osobě poskytnout první pomoc, případně zajistit lékařské ošetření, jakmile to okolnosti případu dovolí. Vždy je nutné zajistit lékařské ošetření osoby. Pro tyto účely je BP vyškolen na poskytování první pomoci.

## Součinnost s IZS

BP při komunikaci s IZS dodržuje následující postup:

* Představí se celým jménem,
* sdělí, že se jedná o ostrahu historické budovy Rudolfina, včetně adresy objektu,
* popíše, co se stalo,
* popíše, jaká je situace teď,
* sdělí, zda jsou na místě zranění,
* uvede, co je potřeba od záchranných složek,
* nikdy nezavěšovat jako první,
* v následujících minutách z telefonu netelefonuje, aby se bylo možné dovolat zpět.