

6.6.2012



# Zásady fyzické ostrahy kulturních institucí, spolupráce se zasahujícími jednotkami



Jan Chodora, manažer segmentu Státní správa SECURITAS ČR

**Fyzická ochrana v kulturních institucích, spolupráce se zasahujícími jednotkami:**

**v oblasti ochrany kulturních památek dlouho podceňovaná problematika!**

(Na rozdíl od oblasti ochrany objektů kritické infrastruktury).

→ **Je ochrana kulturního dědictví méně důležitá?**

**Jakých nejčastějších chyb se kulturní instituce v oblasti fyzické bezpečnosti dopouštějí?**

**Definování role fyzické bezpečnosti při ochraně kulturního dědictví, nové trendy v této oblasti:**

***integrovaná bezpečnost jako cesta k efektivnímu systému ochrany.***

# Kde nejčastěji chybujeme při zajišťování bezpečnosti kulturních institucí ?



**Způsob řízení**

**Nastavení procesů**

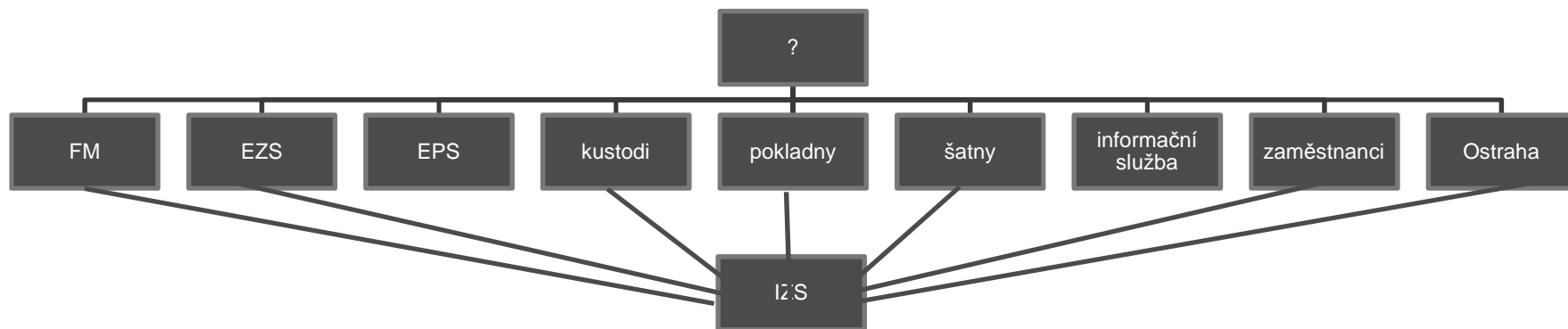
**System fyzické ostrahy**

**Technické zabezpečení**

# Kde nejčastěji chybujeme při zajišťování bezpečnosti kulturních institucí → způsob řízení



- podřízenost útvaru bezpečnost
- kompetence a odbornost
- zahraniční zkušenosti
- různorodost dodavatelů
- neschopnost vzájemné spolupráce
- zastaralý koncept



Kdo řídí?

- decentralizace
- velký vliv metodických orgánů bez znalosti lokálních podmínek
- tlak na rozpočet

## Kde nejčastěji chybujeme při zajišťování bezpečnosti kulturních institucí → **nastavení procesů**



- **politika bezpečnosti** → chybějící nebo neaktuální  
→ absence analýzy rizik v dané lokalitě se zohledněním dalších vlivů prostředí (sociálních, přírodních.....)
- **propojení lidského faktoru s technologií**
- **komunikační vazby a výstupy**
- **pravidelná optimalizace procesů ← opakované testy systému**
- **způsob přípravy dokumentace a havarijních plánů (kdo připomínkuje)**
  
- **chybějící postupy pro pravidelné testování všech částí bezpečnostního systému**

# Kde nejčastěji chybujeme při zajišťování bezpečnosti kulturních institucí → systém fyzické ostrahy



## Dva možné způsoby přístupu:

varianta A

klasická kustodní služba  
→ kustod není součástí bezpečnosti objektu



varianta B

specializovaná ostraha výstavních prostor  
→ kustod / strážný - specialista



# Kde nejčastěji chybujeme při zajišťování bezpečnosti kulturních institucí → systém fyzické ostrahy



- oddělení ostrahy expozic od perimetru budovy a vstupů
- nedostatečná odborná příprava pracovníků podílejících se na bezpečnosti objektu
- absence kontrolních mechanismů a hodnocení výkonu činnosti
- chybějící zpětná vazba k nápravným opatřením bez ověřování jejich účinnosti
- chybějící pravidelná aktualizace nastavených opatření a principů
- **roztříštěnost** činností (ostraha výstavního prostoru, recepce, vrátnice, pokladny, šatny, ...)
- **přílišný důraz na statickou ostrahu**
- chybějící nezávislý pohled pro účinnou optimalizaci a provázanost
- špatná komunikace v rámci jednotlivých částí bezpečnostního systému (mezi firmami)
- výběr nestabilního partnera na dostatečné pojištění

firma A  
kustodi

firma B  
strážní

firma C  
pokladní služby

firma D  
obsluha šaten

firma E  
informační služba

firma F  
.....

Firma ...  
.....

Firma ....  
.....

# V čem nejčastěji chybujeme při zajišťování bezpečnosti kulturních institucí → **technické zabezpečení**



- zastaralost systémů – nevodně použité nebo morálně a technicky zastaralé
- nekomplexnost
- nekompatibilita jednotlivých prvků
- neexistence integrovaného řešení
- neprovázanost
  - ⇒ není dosažen efekt optimalizace a zjednodušení všech činností v rámci systému
  - **systemy komplikují činnosti**
  - (pracnost obsluhy: selhání lidského faktoru vyřadí systém z provozu)



# Role fyzické ostrahy v kulturních institucích



**komplikovaná** ⇔ **veřejné budovy: zpřístupnění maximálnímu počtu návštěvníků**

**cíl :**

- **vytvoření příjemného a bezpečného prostředí pro kvalitní prezentaci exponátů**
  - zabránění poškození a odcizení exponátů
  - ochrana životů a zdraví pracovníků a návštěvníků
  - zabránění škodám na movitém majetku a zařízení

## Prevence

**zaměření:**

- prevence živelných pohrom a havárií
- prevence vandalismu a výtržnictví
- prevence porušení pravidel a řádů

## Včasná a účinná reakce

- pořadatelská činnost
- informační služba
- pomoc, prevence, reprezentace zákazníka

**2 základní přístupy:**

### ● **DECENTRALIZOVANÝ**

jednotlivé služby v rámci systému jsou zajišťovány vzájemně neprovázanými subjekty, **jediné kritérium = cena**

### ● **SPECIALIZOVANÁ OSTRAHA & INTEGRACE**

zaměření: efektivita, kvalita personálu, provázanost všech částí bezpečnosti

**móda: integrace v rámci FM → neslučuje se se způsobem řízení FM**

# Jak navrhnout funkční systém fyzické ostrahy pro kulturní instituci?



- provázanost bezpečnostní politiky se strategií instituce  
→ se způsobem prezentace exponátu & s charakterem cílové skupiny zákazníků
- analýza rizik & analýza stávajícího způsobu zabezpečení a procesů
- rozhodnutí o způsobu řízení
- výběr partnerů
- nastavení dokumentace & SLA
- nastavení systému kontrolní a auditní činnosti včetně nácviku řešení mimořádných událostí
- zlepšování na základě zpětné vazby

***zákazník našeho zákazníka je naším zákazníkem***

# Komplexní systém ostrahy kulturních institucí



# Grafikon výkonu fyzické ostrahy výstavních prostor jako součást komplexního bezpečnostního systému.



# Riziko – cena – kvalita



Bezpečnost z pohledu řízení rizik

|                                  |                 |                       |                   |
|----------------------------------|-----------------|-----------------------|-------------------|
| Úroveň bezpečnosti               | <i>vysoká</i>   | <i>střední</i>        | <i>nízká</i>      |
| Komfort                          | <i>nízký</i>    | <i>příjemný</i>       | <i>vysoký</i>     |
| Cena/náklady                     | <i>neúměrné</i> | <i>optimalizované</i> | <i>nízké</i>      |
| Udržení systému v chodu (řízení) | <i>složitě</i>  | <i>akceptovatelné</i> | <i>jednoduché</i> |



*Úroveň bezpečnosti*  
----- = *požadovaná jakost služby*  
*Komfort + cena*

- Riziko* - *eliminujeme(snižujeme)*  
- *delegujeme(přenášíme)*  
- *neřešíme*

# Trendy

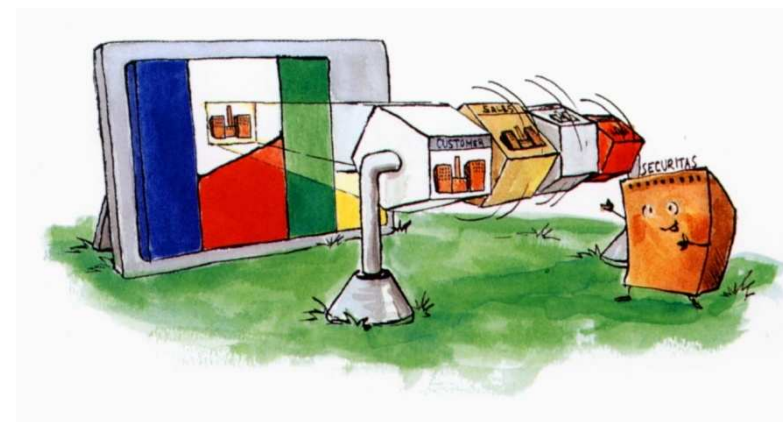


Permanentní  
Statický  
Guarding

Specializovaný  
Statický  
Guarding

Specializované  
Sdílené mobilní  
služby

Kombinovaná  
řešení  
Integrovaná  
bezpečnost



*Když máte nemocné srdce - kam půjdete? K obvodnímu lékaři nebo kardiopspecialistovi?*

## Synergie.....

- neboli, jak využít ostrahu k jiným činnostem aniž bychom ji odváděli od bezpečnosti a prevence?

## Více techniky nebo lidí....

- rozpočet a funkcionalita (rizika, charakter objektu a způsob prezentace / cílová skupina
- eliminace lidského faktoru (wc, jídlo, spánek, špatná nálada a integrita) – řešení šitá na míru -

## Outsourcing bezpečnosti....

- umožní plně se soustředit na předmět podnikání (plný – částečný)

# Integrovaná bezpečnost



*plný outsourcing → novodobý trend*



# Další možnosti jak zlepšit systém



## Sofistikovaná technická řešení jako součást fyzické ostrahy

- moderní systém používaný v mnoha odvětvích
- on-line systém analyzuje chování návštěvníků pomocí video analýzy obrazu
- počítání zákazníků u vstupu do objektu
- měření doby strávené v jednotlivých zónách, nebo u exponátů
- detekci délky front u pokladen
- analýzu sledovanosti reklamy



*Naměřené informace modulů zůstávají v paměti nebo jsou on-line ukládány do centrální databáze serveru.*

| Časové období reportu:   | Hodnoty pro sestavení reportu:  | Rozložení na vodorovné ose grafu:  |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- za den</li><li>- za týden</li><li>- za měsíc</li><li>- za čtvrtletí</li><li>- za rok</li><li>- za libovolné období od-do</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- počet příchozích osob do objektu</li><li>- počet odchozích osob z objektu</li><li>- počet příchozích osob konkrétním vchodem</li><li>- aktuální počet osob v libovolné zóně</li><li>- celková doba pobytu osob v zóně</li><li>- aktuální počet osob (vozíků) ve frontě</li><li>- průměrná / maximální délka fronty</li><li>- počet zákazníků, kteří sledovali daný reklamní spot</li><li>- průměrná doba sledování reklamního spotu</li><li>- celková doba sledování daného reklamního spotu (tj. součin počtu osob a doby v člověko/minutách)</li><li>- počet zákazníků, kteří sledovali monitor</li><li>- průměrná doba sledování monitoru</li><li>- libovolné matematické výrazy statistického počtu</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- do jednotlivých hodin (0-24 hod)</li><li>- do jednotlivých dnů v týdnu (Po-Ne)</li><li>- do jednotlivých dnů v měsíci (1-31)</li><li>- do jednotlivých dnů v roce (1-365)</li><li>- do jednotlivých týdnů v roce (1-54)</li><li>- do jednotlivých měsíců (1-12)</li><li>- do speciálních dnů (víkendy atd..)</li><li>- do jednotlivých spotů</li></ul> |

# Sofistikované technické řešení - klíčový systém



## Outsourcing klíčového hospodářství

- komplexní správa klíčového hospodářství včetně agendy
- software na správu klíčového hospodářství systému generálního a hlavního klíče umožní přehled klíčů a zámků v daném objektu
- historie o pohybu klíčů a zámků – tedy kdo a kdy měl jaký klíč zapůjčen a kam měl v objektu přístup
- při řešení mimořádné události program umožní vymezit úzký okruh osob podezřelých z nezákonné činnosti

## Speciální služba pro výdej/příjem klíčů

- využití vstupního systému - propojení
- připojení klíčových trezorů k EZS, EPS
- Zpřístupnění oprávněným osobám pomocí karty (PIN kód)
- detekce jakékoli neoprávněné manipulace s klíčovým trezorem
- oprávněnost IZS v případě vyhlášení požárního poplachu

# Guard Report System (GRS)



## GRS přináší:

- online přehled o prováděných činnostech ostrahy, možnost svázat jednotlivé pochůzkové body s instrukcemi
- v případě vzniku mimořádné situace je informace odesílána okamžitě z PDA pracovníka ostrahy
- díky zákaznickému portálu je přístup ke všem informacím o průběhu služby na jednom místě.
- v zákaznickém portálu jsou ukládány online přehledy o mimořádných situacích včetně způsobu jejich řešení
- výkon služby je neustále kontrolován operátorem GRS



*naše řešení funguje ve 13 zemích Evropy*

## 5. Vybrané referenční objekty



Národní galerie v Praze

Národní technické muzeum – Praha

Národní technická knihovna – Praha

Městská knihovna Praha

Česká filharmonie- Praha

Galerie Kodl – Praha

Asociace starožitníků – Praha

Magritte museum Brussel

Národní galerie v Kodani

Art Museum of Estonia

GRASSI museum – Leipzig

Art Institute of Chicago

Universal Studios Hollywood

University of Rochester v Památníku Art Gallery  
(MAG)

Dotazy?



**Vaše dotazy?**



Čestný | Ostražitý | Užitečný

[securitas.cz](http://securitas.cz)