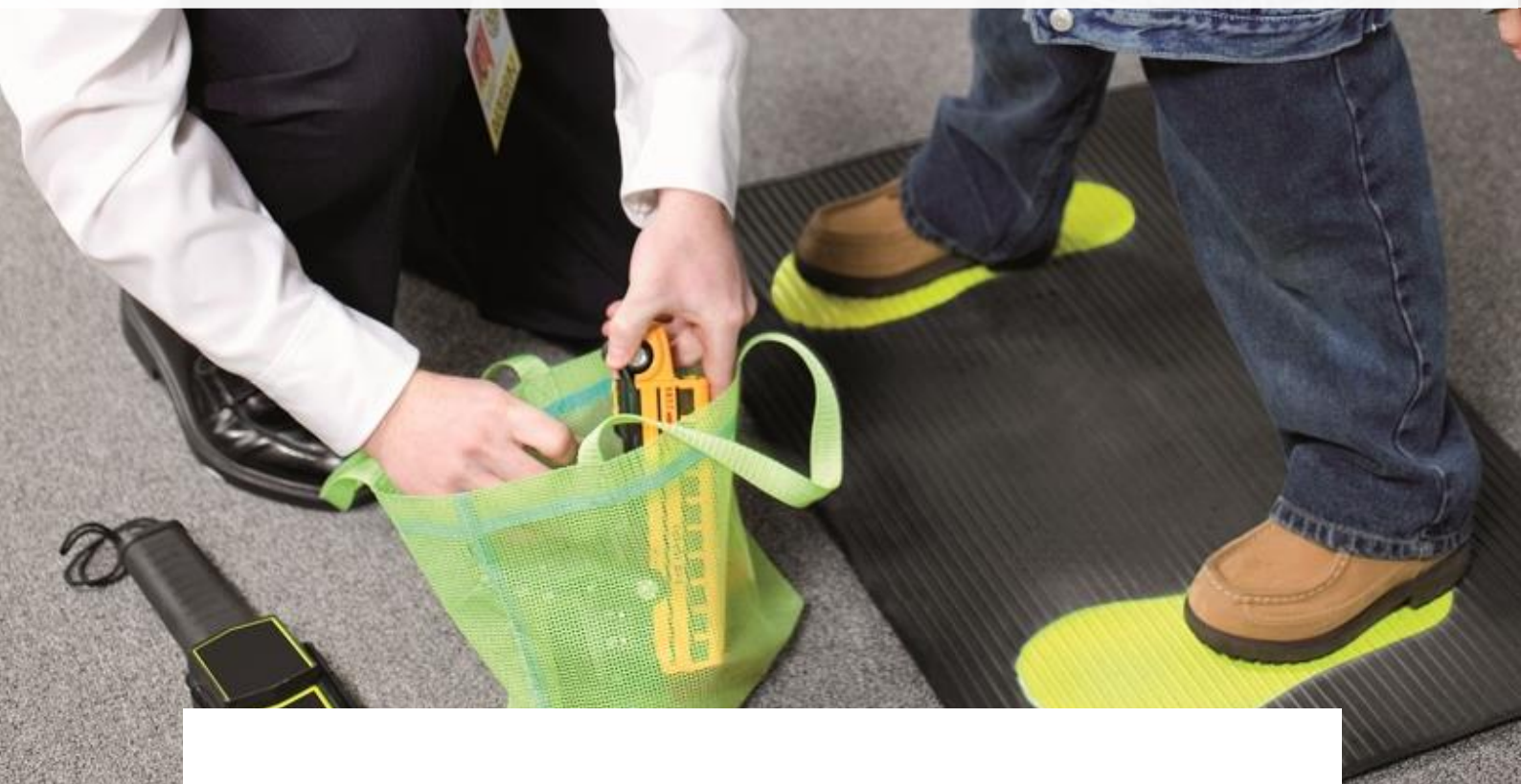




# ACHIZIȚIONAREA DE SERVICII DE SECURITATE PRIVATĂ DE CALITATE



Confederation of European  
Security Services



With Financial Support of  
European Commission



## Cuprins

Rezumat.....	3
Terminologie și definiții .....	5
Capitolul 1 - Introducere .....	7
1. Obiectivele principale ale acestui manual .....	7
2. Modul de utilizare a acestui manual.....	8
3. Istoric și context.....	8
Capitolul 2 - De ce este importantă calitatea pentru dvs., cumpărătorul? .....	14
Capitolul 3 - Care sunt bunele practici ale unei licitații pentru servicii de securitate privată? .....	18
Capitolul 4 - Licitația publică pentru servicii de securitate privată - Legislația europeană .....	22
Capitolul 5 - Cum pot fi definite criteriile calității pentru achiziționarea de servicii de securitate privată? .....	29
1. Introducere .....	29
2. Personalul de securitate privată .....	30
3. Managementul contractului .....	35
4. Operațiunile contractuale .....	36
5. Infrastructura contractuală.....	39
6. Compania de servicii de securitate privată .....	42
Anexa 1 - Instrucțiuni de evaluare: Un exemplu al modului de atribuire a contractelor pe baza criteriilor calității. ....	45
Anexa 2 – Criterii de excludere, selecție și atribuire.....	56
Anexa 3 – Anunțurile de participare la procedura de atribuire a contractului.....	60

<b>Rezumat</b>	<b>Terminologie și definiții</b>
<b>CAPITOLUL 1</b>	<b>CAPITOLUL 2</b>
<b>CAPITOLUL 3</b>	<b>CAPITOLUL 4</b>
<b>CAPITOLUL 5</b>	

## Rezumat

Manualul intitulat „Achiziționarea de servicii de securitate privată de calitate”, dezvoltat de Confederația Serviciilor de Securitate Europene (CoESS) și UNI-Europa, cu sprijinul financiar al Uniunii Europene, are un obiectiv major: acela de a asista cumpărătorii în procesele de licitație, evidențiind avantajele alegerii unor furnizori de calitate. Pe scurt, manualul explică de ce calitatea este importantă pentru dvs., clientul companiilor de securitate privată.

Acest manual încearcă să îi furnizeze cumpărătorului argumentele necesare pentru care serviciile de securitate privată trebuie să bazeze pe valoarea optimă, inclusiv criterii sociale relevante sectorului. Manualul evidențiază importanța cheie a definirii, identificării, căutării și selectării celei mai bune valori pentru serviciile de securitate privată.

Ce înseamnă valoarea optimă? În termeni concreți înseamnă că viitorul cumpărător beneficiază de cea mai bună afacere în limitele parametrilor aleși. De asemenea, înseamnă că viitorul cumpărător –obține cel mai valoros compromis și combinația optimă între preț și calitate, care îi asigură cumpărătorului cel mai mare avantaj, integral conform nevoilor și criteriilor definite.

Acest lucru este deosebit de important în industria noastră, întrucât sectorul serviciilor de securitate privată este foarte specific ca natură, având ca și caracteristica asigurarea securității persoanelor și proprietăților, ar trebui, prin urmare, să fie diferențiat de alte sectoare economice având în vedere -contribuția sa la asigurarea ordinii publice. Acesta este motivul pentru care abordarea bazată pe valoarea optimă contează substanțial pentru serviciile de securitate privată și, ca atare, cumpărătorii acestor servicii ar trebui să îi acorde o prioritate ridicată.

Prezentul manual este ușor de utilizat datorită Capitolelor care sunt independente și datorită rezumatelor care oferă o prezentare de ansamblu a fiecărui capitol.

Primul capitol se concentrează asupra obiectivelor principale ale manualului, modului de utilizare a acestuia și include, de asemenea, un istoric și un context, întrucât acest manual actualizează prima versiune publicată în 1999.

În al doilea capitol, manualul furnizează motivele pentru care calitatea este importantă pentru cumpărător. Vă oferă 5 avantaje ale alegerii unui furnizor de securitate de calitate și riscurile alegerii celui mai mic preț în procesele de licitație.

Manualul cuprinde și un ghid, în capitolul 3, cu privire la ceea ce CoESS și UNI-Europa consideră ca fiind bune practici de licitație, mai exact ce trebuie făcut și ce nu trebuie făcut la achiziționarea de servicii de securitate privată.

Mai mult, în capitolul 4, manualul explică legislația UE cu privire la achizițiile publice și care sunt prevederile relevante pentru serviciile de securitate privată. Legislația UE este relevantă în principal pentru cumpărătorii care se află în UE sau o țară candidată. Totuși, cumpărătorii publici care se află în afara UE sau orice cumpărător privat sunt încurajați să utilizeze legislația UE pentru a se inspira atunci când achiziționează servicii de securitate privată.

Capitolul 5 este esențial pentru ilustrarea modului în care au fost dezvoltate criteriile calității pentru achiziționarea de servicii de securitate privată. Acest capitol are rolul de a asista cumpărătorii la identificarea criteriilor calității pentru serviciile de securitate privată. Prin urmare, acest capitol este elaborat în jurul criteriilor calității privind agenții de pază, operațiunile din contract, managementul operațional, infrastructura contractuală și compania furnizoare de servicii de securitate privată în calitate de ofertant.

Anexa 1 furnizează un exemplu concret al modului în care se desfășoară întregul proces de licitație.

În cele din urmă, un instrument online suplimentar și ușor de utilizat completează acest manual și a fost dezvoltat pentru a asista cumpărătorii la identificarea nevoilor acestora în ceea ce privește

serviciile de securitate privată.

Manualul acoperă, în acest sens, toate aspectele unui proces de licitație. Asistă cumpărătorul la definirea a ceea ce aceștia consideră ca fiind serviciu de calitate, la întocmirea documentelor de licitație în care sunt reflectate acele elemente de calitate; la compararea dosarelor de licitație cu ajutorul instrumentului practic dezvoltat ca parte a acestui manual, în care diferite oferte pot fi evaluate în comparație cu criteriile calității selectate inițial; și la evaluarea finală a ofertelor, utilizând criteriile calității selectate, precum și la selectarea ofertei cu cea mai ridicată calitate până la semnarea contractului.

## Terminologie și definiții

Rețineți că și standardele internaționale, ale UE și naționale, precum și codurile de buna practica cartele specifice industriei sunt utile pentru terminologie și definiții.

**Plan de rezervă:** Un plan alternativ care poate fi utilizat dacă un anumit aspect din planul original, de ex., din planul operațional sau din planificarea serviciilor nu mai este aplicabil așa cum s-a preconizat inițial.

**Ofertant:** Companiile de servicii de securitate privată care participă la licitații private sau publice în interiorul sau în afara Europei.

**Cumpărător:** Organizația ofertantă sau autoritatea contractantă care caută să achiziționeze servicii de securitate privată. În acest manual, cumpărător înseamnă cumpărătorii potențiali și efectivi, companiile ofertante și autoritățile contractante, din interiorul și exteriorul Uniunii Europene, care se pregătesc să achiziționeze sau achiziționează în prezent servicii de securitate privată.

**Plan operațional:** Evidențiază modul detaliat în care companiile de securitate privată ofertante intenționează să îndeplinească cerințele stabilite în caietul de sarcini.

**Evaluarea monitorizării performanței** - consultați și KPI (indicatorii cheie de performanță): Aceasta include monitorizarea și analizarea rezultatelor obținute, care sunt consecvente cu cerințele operaționale ale serviciilor de securitate furnizate. De asemenea, include furnizarea de feedback de către cumpărător și agenții de pază cu privire la ceea ce s-a realizat și la modul în care s-a efectuat serviciul, precum și la competențele care au fost necesare.

**Companie de securitate privată:** Conform definiției din standardul CEN, este compania care furnizează servicii de securitate privată. În acest manual, este

utilizat acest termen sau termenul de **operator economic**, acesta din urmă fiind utilizat în legislație și standarde.

**Servicii de securitate privată:** Definite în standardul CEN ca fiind servicii furnizate de companii de securitate cu rolul de a proteja persoane, proprietăți saubunuri. Printre acestea se numără următoarele servicii (lista nu este exhaustivă): paza cu oameni - controlul accesului/ieșirii, controale de securitate în aeroporturi, pază înarmată, securitate în porturi, recepție, securitatea amplasamentelor, detectiv de magazin; patrularea mobilă și patrularea mobilă a amplasamentului/zonelor; răspunsul la alarme/intervenție - , monitorizare alarme și centrul de primire a alarmelor, operatoru/dispecerul centrului de primire și monitorizare a alarmelor, răspunsul la alarme, agentul de intervenție; păstrarea cheilor - păstrarea cheilor și depozitarea cheilor; securitatea evenimentelor agent securitate-steward, sef obiectiv securitate manifestari publice, managementul controlului mulțimii; agent de securitate-controlor; protecție personală; servicii de ordine publică - patrularea orașului, securitatea transportului etc.

**Achiziție/Licitație:** Cumpărarea sau altă formă de achiziție de servicii de către una sau mai multe autorități contractante, de la companii de securitate privată alese de acele autorități contractante, fie că serviciile sunt sau nu destinate unui scop public ori privat.

**Structură de raportare:** O ierarhie de administrare din cadrul organizației ofertante, pentru diseminarea comunicării legate de companie și personal. Structura de raportare reflectă adesea lanțul de comandă.

**Planificarea serviciilor:** Parte a planului operațional, registrul este o schemă a agenților de pază aflați în serviciu din orice zi, săptămână sau lună,. Este necesar

pentru desfășurare cotidiană a activității și echilibrează în mod ideal nevoile angajaților cu cerințele contractului. Acest lucru este important întrucât un număr excesiv de ore lucrătoare poate duce la accidente și potențiale vulnerabilități în asigurarea securității. Planificarea în serviciu are implicații sociale semnificative pentru agenții de pază și, prin urmare, este esențial să existe un nivel de predictibilitate, continuitate și un proces de analiză pentru schema de planificare utilizată.

**Responsabil cu selecția și recrutarea personalului:** Membru al structurii de resurse umane responsabil cu verificarea și înregistrarea tuturor aspectelor care tin de respectarea condițiilor legale precum și a altor criterii legate de profilul personal și competente profesionale necesare pentru angajarea (istoric profesional/selecție) în cadrul companiei.

**Agent (de pază):** Conform definiției din standardul CEN, agentul de pază este o persoană care este plătită cu onorariu, leafă sau salariu și este calificată, atestată instruită și selectată și îndeplinește una sau mai multe dintre următoarele funcții de securitate:

- ★ prevenirea sau detectarea intruziunii, intrării persoanelor neautorizate sau activităților neautorizate, actelor de vandalism sau încălcarea a proprietății publice ori private;
- ★ prevenirea sau detectarea furturilor, pierderilor, delapidărilor, deturnărilor de fonduri sau ascunderii de bunuri, bani, obligațiuni, capital, bilete de bancă sau documente ori acte valoroase;
- ★ protecția persoanelor împotriva vătămărilor corporale;
- ★ aplicarea regulilor stabilite de companie, regulamentelor, politicilor și practicilor legate de reducerea infracțiunilor;

- ★ raportarea și prinderea raufacatorilor, așa cum sunt definiți de legea națională.

**Procedură operațională standard:** Metode stabilite sau prescrise care trebuie respectate în mod curent pentru realizarea operațiunilor specifice în situații specifice.

**Documente de licitație:** Toate documentele produse sau la care se face referire de către cumpărător pentru a descrie sau determina elemente ale ofertei, inclusiv anunțul de participare la procedura de atribuire a contractului, anunțul de informare prealabilă în cazurile în care este utilizat ca mijloc de cerere de oferte, specificațiile tehnice, documentul descriptiv, condițiile propuse ale contractului, formatele pentru prezentarea documentelor de către candidați și ofertanți, informațiile privind obligațiile aplicabile în general și orice document suplimentar.

**Dosar de licitație:** Un document de licitație sau ofertă trimis de către un ofertant ca răspuns la o cerere de oferte, care cuprinde informații detaliate cu privire la cerințele și termenii asociați cu furnizarea serviciilor de securitate privată.

**Plan de instruire:** Întocmit de către ofertant pe plan intern, planul de instruire evidențiază cine va asigura instruirea specifică a agenților de pază, când și unde se va desfășura aceasta, inclusiv componentele din structura instruirii. Ar trebui să fie un document suficient de flexibil pentru a fi amendat dacă, de ex., se schimbă cerințele operaționale.

## Capitolul 1 - Introducere

Acest manual este dezvoltat pentru cumpărătorii de servicii de securitate privată - atât publici, cât și privați, din UE sau din afara acesteia - care doresc să se asigure că aleg o companie de securitate privată care furnizează servicii de calitate. Combinația/Raportul dintre calitate și preț este crucială în alegerea serviciilor de securitate privată, așa încât obiectivul cheie/principal al acestui manual este de a furniza argumente solide pentru alegerea calității și de a oferi recomandări și exemple privind modul de a achiziționa servicii de securitate privată de calitate.

### 1. Obiectivele principale ale acestui manual

Cu acest manual, CoESS și UNI-Europa doresc să atragă atenția cumpărătorilor de servicii de securitate privată asupra importanței definirii, identificării, căutării și selectării **valorii optime** a serviciilor de securitate privată. Manualul are rolul de a asista cumpărătorii în procesele de achiziție, dar și în evidențierea avantajelor alegerii unor furnizori de calitate. Scopul final al CoESS și UNI-Europa este de a garanta că viitoarele contracte pentru servicii de securitate privată sunt atribuite pe baza valorii optime care include și criteriile sociale relevante sectorului.

Manualul tratează toate aspectele licitației pentru servicii de securitate privată:

- ★ Asistență la definirea a ceea ce cumpărătorii considera ca fiind calitatea
- ★ Întocmirea documentelor de licitație în care sunt reflectate acele elemente de calitate
- ★ Compararea dosarelor de licitație depuse cu ajutorul instrumentului practic dezvoltat ca parte integrantă a acestui manual, în care diferitele oferte pot fi evaluate comparativ cu criteriile calității selectate inițial
- ★ Evaluarea ofertelor utilizând criteriile calității selectate și selectarea ofertei care deține nivelul cel mai ridicat de calitate, mergând până la semnarea contractului

#### Ce înseamnă valoarea optimă?

Valoarea optimă a banilor înseamnă că viitorul cumpărător beneficiază de cea mai bună afacere în limitele parametrilor stabiliți. Acest lucru înseamnă că viitorul cumpărător găsește cel mai valoros compromis și combinația optimă între preț și calitate, care îi asigură cumpărătorului cel mai mare avantaj total conform nevoilor și criteriilor anticipate. Valoarea banilor include, de asemenea, considerații sociale.

#### Ce înseamnă calitate în sectorul serviciilor de securitate privată?

Sectorul serviciilor de securitate privată are o natură foarte specifică, întrucât ține de asigurarea securității cetățenilor și clienților. Acesta ar trebui diferențiat de alte sectoare datorită funcției sale de ordine publică. Acesta este motivul pentru care calitatea contează substanțial pentru serviciile de securitate privată și, ca atare, cumpărătorii acestor servicii ar trebui să îi acorde o prioritate ridicată.

**Capitolul 5** cuprinde o descriere detaliată a ceea ce înseamnă calitatea în sectorul serviciilor de securitate privată. Pentru a oferi câteva exemple, printre serviciile de securitate privată de calitate se numără: un plan de instruire a personalului, condiții bune de muncă și respectarea contractelor colective de muncă, a dreptului muncii, un plan de sănătate și siguranță, un cod de conduită intern etc.

Acest manual cuprinde un instrument practic ușor de utilizat destinat asistării cumpărătorilor în procesul de definire a nevoilor acestora de servicii de securitate privată. Instrumentul include un cadru de lucru ușor de folosit pentru alocarea de valori/scoruri unor criterii diferite de importanță pentru cumpărător. Scopul acestui cadru de lucru este de a le furniza cumpărătorilor o autonomie maximă în procesul de definire a criteriilor calității care au relevanță particulară pentru aceștia și pentru serviciile de securitate privată care urmează a fi furnizate. După ce valorile/scorurile sunt alocate diferitelor criterii, instrumentul permite aplicarea de ponderi conform estimării proprii a cumpărătorului. Prin urmare, cumpărătorul poate stabili o balanță specifică între elementele de calitate și preț.

În concluzie, prin intermediul acestui instrument, cumpărătorul trebuie să fie capabil să definească, să caute, să identifice și să selecteze companiile de securitate privată care ofera valoarea cea mai bună, în care contractul atribuit reflectă criteriile calității alocate inițial de către cumpărător ofertei specifice.

## 2. Modul de utilizare a acestui manual

Acest manual este conceput pentru a fi folosit ca un meniu cu opțiuni. Cumpărătorii interesați nu trebuie să citească întregul document pentru a găsi punctele cele mai relevante pentru ei. În schimb, toate Capitolele sunt independente și pot fi citite separat în funcție de interes. Cuprinsul permite redirecționarea imediată către capitolul sau capitolele care vă interesează cel mai mult. În plus, la începutul fiecărui capitol sunt incluse rezumate care le oferă cumpărătorilor o idee despre conținut și le permite să decidă rapid dacă respectivul capitol este relevant sau nu pentru ei. În

cele din urmă, pentru a facilita trimiterea ușoară la conceptele și capitolele din manual, pe parcursul întregului document sunt utilizate hyperlinkuri.

În plus, un instrument foarte practic a fost dezvoltat pentru clienți cu scopul de a defini valoarea optimă pentru aceștia prin intermediul unui cadru de lucru cu acordare de scoruri. Cadru de lucru cu acordare de scoruri și tabelele pot fi copiate și utilizate în mod nelimitat și pot fi adaptate la cerințele precise ale cumpărătorului. Manualul poate fi utilizat ca un document de explicativ al instrumentului practic, astfel încât cumpărătorii să înțeleagă argumentarea din spatele conceptelor incluse.

## 3. Istoric și context

Prima versiune a acestui manual a fost inițiată printr-un Memorandum de înțelegere între Confederația Serviciilor de Securitate Europene (CoESS) și UNI-Europa (anterior Euro-FIET), semnat pe 10 iunie 1999 în Berlin. Pe baza unui studiu comun al CoESS și UNI-Europa, realizat în 1999, s-a stabilit că majoritatea autorităților publice din acel moment atribuiau contracte pentru servicii de securitate privată exclusiv pe baza prețului cel mai mic. Prin urmare, acest manual comun a fost dezvoltat pentru a sprijini și ghida inițial autoritățile publice în procesul lor de [licitatie](#) pentru sectorul respectiv. Aceasta este a doua versiune a manualului actualizată cu dezvoltări în ceea ce privește [achizițiile](#) și sectorul intervenite din momentul publicării primei versiuni în 1999.



**CoESS** este **Confederația Serviciilor de Securitate Europene** care reprezintă industria serviciilor de securitate privată. CoESS are membri în 19 State Membre ale UE și într-un număr total de 24 țări europene, ceea ce înseamnă aproximativ 60.000 de companii de servicii de securitate privată cu un total de aproximativ 2,2 milioane de agenți de pază angajați. Industria serviciilor de securitate privată din Europa generează o cifră de afaceri anuală în jur de 35 miliarde €.

**UNI-Europa**, parte a Uniunii Globale UNI, reprezintă mai mult de 20 de milioane de lucrători din peste 900 de sindicate din sectoarele cu creșterea cea mai rapidă din lume - calificări și servicii. Prin intermediul uniunilor sale globale de sector UNI reprezintă lucrători din sectoarele precum: curățenie și securitate, comerț, finanțe, jocuri, grafică și ambalare, coafură și înfrumusețare etc., precum și profesioniști și manageri, femei și tineret.

Chiar dacă manualul original a fost dezvoltat pentru licitații publice, care erau predominante în 1999, în anii 2000 a devenit evident faptul că cumpărătorii privați îl consideră un instrument foarte util și au început să-l folosească pentru a achiziționa servicii de securitate privată. Principiile îndrumătoare ale acestui manual se pot aplica oricărui cumpărător potențial de servicii de securitate privată - publici sau privați - din interiorul sau din afara Uniunii Europene. Industria, serviciile de securitate privată nu fac diferență în ceea ce privește calitatea furnizată clienților săi privați și publici. Dimpotrivă, calitatea trebuie să rămână ridicată pentru toate serviciile de securitate privată, chiar mai mult întrucât vizează securitatea cetățenilor și clienților. În consecință, indiferent dacă este din sfera publică sau privată orice cumpărător interesat să achiziționeze servicii de securitate privată nu se diferențiază în

procesele sale pentru definirea valorii optime, redactarea cererilor de ofertă, căutarea operatorilor potențiali și identificarea celui potrivit până la semnarea contractului.

Din 1999, sectorul a cunoscut numeroase dezvoltări.

Este important de remarcat că, în 2010, Comisia Europeană a dezvoltat un ghid cuprinzător pentru autoritățile publice, intitulat „*Buying Social: A Guide to Taking Account of Social Considerations in Public Procurement*”<sup>1</sup> (Perspectiva socială în achiziția de servicii: un ghid pentru luarea în considerare a aspectelor sociale în achizițiile publice). La momentul redactării acestui manual, ghidul este perimat având în vedere adoptarea Cadrului de lucru modernizat pentru achizițiile publice și, în special, Articolul 18.2 al Directivei modernizate<sup>2</sup> privind achizițiile publice (24/2014 CE). Ghidul este un instrument complementar din perspectiva definirii a ceea ce înseamnă o achiziție publică responsabilă social (APRS), a beneficiilor acesteia și a instrumentului practic pentru ghidarea autorităților publice în fiecare etapă a achiziției, de exemplu în etapa de identificare a nevoilor și de planificare a achiziției, în etapa de definire a cerințelor contractuale, etapa de selectare a operatorilor, etapa de atribuire a contractului și în timpul executării contractului, în etapa de management al contractului, în etapa de management a lanțului de furnizori (subcontractare) și în etapa de monitorizare a conformității.

Pe parcursul anilor trecuți, industria serviciilor de securitate privată și-a intensificat prezența în viața cotidiană. În timp ce în urmă cu zece ani, [agenții de pază](#) erau prezenți numai în anumite locuri, astăzi îi putem vedea în orașe, în

<sup>1</sup> Buying Social Guide este disponibil la: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&newsId=978&furtherNews=yes>

<sup>2</sup> Consultați [capitolul 4](#)

metrouri și tramvaie, în centrele de cumpărături, pe stadioane și la evenimente etc. Aceste dezvoltări indică rolul în creștere al serviciilor de securitate privată la asigurarea securității cetățenilor și prevenirea infracțiunilor.

Mai mult, industria serviciilor de securitate privată furnizează servicii unui număr tot mai mare de clienți privați, alături de cei publici. Acești clienți sunt diferiți, de la aeroporturi până la uzine nucleare, facilități de infrastructură critică, centre de transport intermodale, stații și zone de transport, spitale, agenții și instituții guvernamentale naționale (cum ar fi centrele pentru solicitanții de azil, universitățile) etc. Într-un mod tot mai mare, companiile de servicii de securitate privată încheie contracte sau cooperează formal cu poliția și cu alte părți interesate în domeniul securității din mediul public și privat, pentru sprijinirea și asistarea acestora într-o gamă variată de sarcini de securitate. Este de remarcat că într-un număr tot mai mare de cazuri, companiile de servicii de securitate privată și agenții de pază sunt utilizați - fără transfer de competențe publice sau fără interferarea în drepturile de bază ale cetățenilor - ca o pereche suplimentară de „ochi și urechi” în câteva domenii de luptă împotriva terorismului, luptă împotriva fenomenelor infracționale locale, naționale sau internaționale.

## CIFRE FUNDAMENTALE PRIVIND SECTORUL

Aceste cifre fundamentale oferă o privire de ansamblu consolidată asupra situației din 2011 în cazul unui total de 34 de țări - 28 State Membre ale UE și șase țări europene suplimentare: Bosnia și Herțegovina, Macedonia, Norvegia, Serbia, Elveția și Turcia ([Sursa](#)).

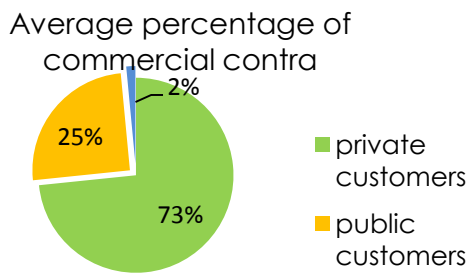
### Piața securității private

± 52.300	Numărul total al companiilor de securitate privată
± 35 miliarde €	Cifra de afaceri anuală totală a industriei de securitate privată
± 13,30 %	Creșterea medie a pieței industriei de securitate privată (pe baza cifrei de afaceri anuale) 2005-2010
± 60,19 %	Balanța medie a cifrei de afaceri anuale a serviciilor generale de pază versus alte segmente ale industriei
± 85 %	În industria securității private este aplicată o Politică a egalității de șanse (ES)
± 62 %	În industria securității private se aplică contracte colective de muncă obligatorii și specifice sectoarelor

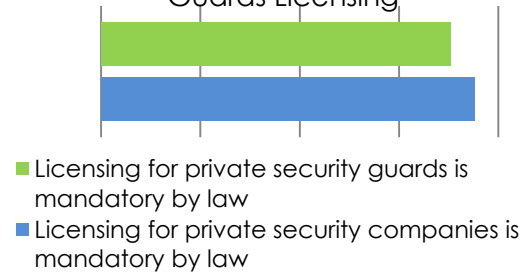
### Instruirea și prevederi asociate

± 97 %	Există o obligație a agenților de pază de a urma o instruire de bază ca agent de pază
± 97 %	Acest program de instruire este obligatoriu prin lege
± 97	Numărul mediu de ore de instruire
± 87 %	În momentul terminării cu succes a instruirii de bază, agenții de pază privată primesc un certificat de competență
± 50 %	În cazul managerilor de securitate privată, mai exact în cazul personalului managerial operațional care influențează operațiunile (de la supraveghetorul amplasamentului până la Directorul General Executiv (DGE)), există o instruire specializată obligatorie (prin lege)
± 70 %	Există instruire continuă sau recapitulativă

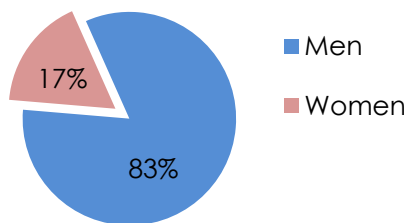
### Private Security Contracts



### Private Security Companies/ Guards Licensing



### Private security guards active in the sector



### Entrance Requirements



### Standarde europene

Au fost dezvoltate o serie de standarde europene CEN, acestea fiind relevante pentru industria serviciilor de securitate privată. Printre acestea se numără un standard CEN privind serviciile de securitate în aeroporturi și aviație, care asigură o privire de ansamblu bună asupra personalului, instruirii, managementului contractelor și operațiunilor de calitate. Un alt standard CEN a fost dezvoltat cu privire la terminologia referitoare la operatorii economici, împreună cu standardul privind serviciile de securitate maritimă și portuară. Toate aceste standarde pot fi obținute contactând organismul dvs. național de standardizare.

În paralel, pe parcursul ultimilor ani, au fost dezvoltate standarde naționale cu privire la operatorii economici, cum ar fi standardul irlandez IS999:2004 privind serviciile de pază, standardul britanic BS 7984:2008 privind practica serviciilor de păstrare a cheilor și de răspuns, standardul danez DS/ISO/PAS 28007:2013 privind navele și tehnologia maritimă, îndrumările pentru companii private de securitate maritimă care furnizează personal de securitate înarmat, cu contract privat, la bordul navelor etc. Aceste standarde pot fi obținute contactând organismul dvs. național de standardizare.

Datorită eficienței și calității serviciilor furnizate de companiile de servicii de securitate privată, între autoritățile și organismele de securitate publică și industria de servicii de securitate privată s-a dezvoltat o încredere reciprocă mai mare, în care împărțirea sarcinilor a reprezentat elementul cheie al succesului. Acest lucru a dus la o vizibilitate mai pronunțată a serviciilor de securitate privată, dar și la un contact mai apropiat cu cetățenii UE. În consecință, rolul și importanța serviciilor de securitate privată

în asigurarea securității este recunoscută tot mai mult în legislația/programele de securitate/politicile și strategiile naționale. Apoi, ca o evoluție în sectorul serviciilor de securitate privată a aparut și furnizarea de soluții de securitate integrate. Printre aceste soluții se numără o combinație de elemente umane, în care agenții de pază reprezintă în continuare principalul factor dar care operează tehnologie relevantă de securitate. Totuși, trebuie subliniat, de asemenea, că tehnologia joacă un rol important și adaugă valoare asigurării securității maxime a cetățenilor și clienților în general. Prin urmare, competențele de paza combinate cu tehnologia de securitate reprezintă cea mai bună modalitate de a asigura o calitate înaltă a serviciilor. Toate dezvoltările subliniate mai sus arată că există o nevoie tot mai mare pentru achiziționarea de servicii de securitate privată de către companii private și autorități publice la nivel european, național, regional și local. Pe deasupra, „puterea” cumpărătorilor atât privați, cât și publici este importantă în determinarea regulilor și calității serviciilor de securitate furnizate. Experiența membrilor CoESS și UNI-Europa arată că achizițiile în sectorul securității private este în creștere constantă. Totuși, în majoritatea cazurilor există o presiune tot mai mare exercitată asupra prețului, alegându-se de exemplu serviciile cu cel mai mic preț atât pentru ofertanții publici, cât și pentru cei privați. Acest lucru are un impact negativ asupra calității serviciilor furnizate, în special într-un sector în care aproximativ 80-90 % din costuri (în medie) sunt costuri cu forța de muncă.

Luând în considerare aceste dezvoltări, CoESS și UNI-Europa au actualizat acest manual pentru a ajuta cumpărătorii - atât publici, cât și privați, din interiorul și din afara UE - la definirea, căutarea, identificarea și selectarea companiilor de servicii de securitate privată cu „valoare optimă”.

## Capitolul 2 - De ce este importantă calitatea pentru dvs., cumpărătorul?

**Acest capitol explică de ce este importanta calitatea serviciilor de securitate privată pentru dvs. cumpărătorul. Vă descrie beneficiile de ansamblu ale alegerii unui furnizor de servicii de securitate privată de calitate. Capitolul subliniază, de asemenea, riscurile existente pentru dvs. în calitate de cumpărător, dacă optați pentru un furnizor de servicii de securitate privată de calitate scăzută, lucru care, cel mai adesea, este sinonim cu alegerea oferantului cu cel mai mic preț. La finalul fiecărui capitol se află un rezumat al celui mai bun scenariu și al celui mai rău scenariu pentru un potențial cumpărător.**



Externalizarea serviciilor de securitate privată devine din ce în ce mai frecventă, în interiorul și în afara Uniunii Europene, în cazul unui număr mai larg de aspecte de securitate, incluzând protecția bunurilor, activelor, amplasamentelor, proceselor, evenimentelor și nu în ultimă instanță, a cetățenilor. Acest lucru implică, în esență, delegarea multora dintre funcțiile anterioare interne sau de serviciu public către companii care oferă servicii de securitate privată, implicând nu numai sarcini de securitate în scopuri private, dar și, într-un mod în creștere exponențială, un număr semnificativ de sarcini critice de securitate în relație cu siguranța și sănătatea publică și securitatea internă.

Cota de piață a contractelor obținute în baza licitațiilor competitive aflată în creștere, împreună cu tăierile bugetare în ceea ce privește cheltuielile publice presupune că standardele de calitate sunt stabilite de cumpărători în mare parte din perspectiva prețului plătit pentru servicii. Acest lucru are un impact semnificativ asupra condițiilor de lucru și salariilor în cadrul sectorului, asupra infrastructurii companiilor și, prin urmare, drept rezultat,

asupra serviciului furnizat. Există o preocupare neîntreruptă, amplificată în timpul anilor de criză economică și financiară, în rândul partenerilor sociali europeni care îi reprezintă pe angajații și lucrătorii din sectorul serviciilor de securitate privată, preocupare legată de faptul că aplicarea principiului de atribuire a contractelor ofertantului cu cel mai mic preț duce la o coborâre graduală a standardelor calității. Experiența membrilor CoESS și UNI-Europa arată că în majoritatea țărilor europene, în cadrul licitațiilor pentru servicii de securitate privată, există o presiune crescândă exercitată asupra prețului, un exemplu fiind alegerea ofertantului cu cel mai mic preț. Acest lucru este alarmant în special atunci când companiile care oferă servicii de securitate privată preiau și/sau sprijină tot mai mult funcții sensibile/critice anterior performate de serviciile publice și astfel ele sunt obligate să devină mai specializate și să-și îmbunătățească calitatea.

Riscurile competiției pentru cel mai mic preț trebuie privite de către cumpărători în contextul securității proprii lor organizații, al modului în care privesc valoarea propriului lor mediu, al imaginii lor publice și al costurilor suplimentare de litigiu rezultate din neasigurarea unui serviciu cu standard de calitate înalt. În calitate de cumpărător, dacă ceea ce inspirați este asigurarea unei calități înalte, în final această este o situație de câștig reciproc - serviciile de securitate privată de calitate vă vor face munca mai ușoară atunci când securitatea este garantată. Trebuie

menționat și faptul că nu cumpărătorii sunt întotdeauna cei care doresc să opteze pentru cel mai mic preț, ci sunt obligați să facă acest lucru de către legislația națională existentă. Acesta este cazul în unele cadre legislative naționale din Uniunea Europeană.

*„Cum vă puteți aștepta ca un agent de pază să reacționeze în mod corespunzător la un incident de securitate dacă acesta nu a fost instruit în mod adecvat?”*

Companiile și instituțiile care externalizează servicii de securitate către firme specializate fac acest lucru pornind de la presupunerea că aceste firme posedă cunoștințele și expertiza necesare pentru a furniza serviciile solicitate în mod consecvent și în termenii economici cei mai avantajoși. Totuși, acest lucru nu înseamnă în mod automat că aceste companii de servicii de securitate privată sunt capabile să livreze serviciile solicitate la prețul cel mai mic. Dimpotrivă, responsabilitățile tot mai mari preluate de companiile de securitate privată sau date acestora necesită investiții masive și consistente în agenți de pază, echipamente, instrumente și proceduri. Calitatea în domeniul securității nu este compatibilă cu cel mai mic preț din motivele subliniate mai jos în următoarea secțiune.

Care sunt avantajele alegerii unei companii de securitate privată de calitate?

- ★ Îndeplinirea integrală a contractului
- ★ Securitate crescută
- ★ Alegere mai bună și concurență echitabilă
- ★ Respectarea totală a legislației
- ★ Imaginea pozitivă a cumpărătorilor și industriei

## CARE SUNT RISCURILE ALEGERII CELUI MAI MIC PREȚ ÎN MOD EXCLUSIV?

★ **Compromiterea îndeplinirii termenilor contractuali.** Alegerea ofertantului cu cel mai mic preț poate avea ca rezultat rezilierea prematură a contractului, întrucât costurile executării contractului original este posibil să nu mai poată fi susținute de către [compania de securitate privată](#).

★ **Concurență inechitabilă/neloială:** Dacă alegeți un ofertant de calitate scăzută, veți contribui la concurența inechitabilă/neloială de pe piață. Acest lucru se datorează faptul că ofertantul cu prețul cel mai mic nu va putea furniza servicii de calitate bună, ceea ce va determina companiile să concureze numai la categoria preț, nu și la nivelul calității serviciilor. De asemenea, va avea un efect negativ asupra dvs. în calitate de cumpărător, întrucât vă va limita numărul de companii de calitate bună din rândul cărora aveți de ales.

### ★ Nerespectarea legislației

**a. Neachitarea taxelor și cheltuielilor sociale:** Pentru a furniza oferta cu cel mai mic preț, unele companii de securitate privată recurg la neachitarea taxelor și cheltuielilor sociale. S-a subliniat faptul că, în regulile UE aplicabile achizițiilor publice, neachitarea taxelor și cheltuielilor sociale sunt motive obligatorii de excludere (Art. 57.2 și 57.4 (a) consultați [capitolul despre legislația UE](#)) din procesul de licitație în cazul autorităților publice aflate în UE sau țările candidate. Mai mult, Statele Membre ale UE sau țările candidate pot exclude oferte în care există o încălcare a [articolului 18.2](#).

### b. Nerespectarea legislației muncii:

**b.1. Utilizarea de forță de muncă nedeclarată sau parțial declarată sau**

**angajarea de personal fără respectarea regulilor de muncă și sociale relevante sau celor prevăzute în contractele colective de muncă:**

Pentru a furniza servicii la cel mai mic preț, ofertanții recurg la utilizarea de agenți de pază nedeclarați/neinregistrați sau cu norma parțială, sau angajează personal fără a respecta regulile de muncă și sociale relevante ori contractele colective de muncă. UNI-Europa și CoESS au semnat în 2006 o poziție comună<sup>3</sup> împotriva muncii nedeclarete în sectorul securității private, punând accentul pe impactul asupra calității serviciilor. Mai mult, legislația UE privind achizițiile publice obligă ofertanții prin Articolul 18.2 să respecte obligațiile aplicabile în domeniile legislației mediului, sociale și muncii stabilite la nivelul Uniunii Europene, la nivel internațional și național, împreună cu contractele colective. Aceste practici pot avea un impact negativ asupra dvs. ca și cumpărător.

**b.2. Utilizarea de agenți de pază tip „umbră/fantoma” și subcontractarea:**

Pentru a reduce costurile, companiile de servicii de securitate privată recurg la folosirea de agenți de pază tip „umbră”/”fantoma”. În fapt aceasta formula nelegală presupune asigurarea unui personal de securitate mai redus ca număr decât cel convenit în mod contractual și menționat în planurile de paza. Costurile cu salariile și contribuțiile sociale pot fi reduse adesea prin trecerea la forță de muncă pe termen fix și cu normă parțială și/sau la agenți de pază „persoane fizice autorizate” sau detașați pentru a ocoli prevederile contractelor colective de muncă. Utilizarea subcontractării

pentru unicul scop de a reduce în mod fraudulos costurile cu salariile și contribuțiile sociale devine, de asemenea, mai frecventă în special în situațiile în care se pot folosi subcontractori care în fapt sunt agenții de muncă temporară. Aceste practici pot avea un impact negativ asupra dvs. ca și cumpărător.

**c. Nerespectarea legislației privind securitatea privată.**

Pot fi găsite dovezi că ofertanții cu cel mai mic preț neglijează respectarea legislației privind securitatea privată pentru a reduce costurile. Acest lucru include, adesea, lipsa asigurării instruirilor obligatorii, și a obligațiilor legale de supraveghere și management al serviciilor de paza (șef de tura, șef de obiectiv, inspector) diminuându-se implicit calitatea serviciilor furnizate. Neconformitatea poate avea un impact negativ și asupra cumpărătorului.

★ **Aducerea la cel mai mic multiplu comun:**

A opta pentru ofertantul cu cel mai mic preț va avea un efect dăunător legat de calitatea serviciilor furnizate întrucât cel mai mic cost nu poate justifica instruirile necesare, supervizarea, managementul serviciilor precum și asigurarea condițiilor legale de muncă ale agenților de pază. În consecință, pe piața cumpărătorilor de servicii de securitate privată se va observa o competiție pentru aducerea la cel mai mic numitor comun a calității serviciilor de securitate privată. Drept rezultat, cumpărătorul va avea mai puține opțiuni în a alege companii care să ofere servicii de calitate bună dintre care să aleagă și să se asigure că obiectivele dvs. de securitate sunt îndeplinite. Alternativa alegerii ofertantului cu cel mai mic preț și un nivel redus de securitate contribuie substanțial la scăderea imaginii

<sup>3</sup>[http://www.coess.org/Uploads/dbsAttachedFiles/Join\\_t\\_position\\_against\\_undeclared\\_work\\_EN.pdf](http://www.coess.org/Uploads/dbsAttachedFiles/Join_t_position_against_undeclared_work_EN.pdf)



industrii în ochii publicului. Acest lucru coboară, de asemenea, percepția publică pozitivă a cumpărătorului care achiziționează servicii de securitate ieftine și de slabă calitate

Prin urmare, acest manual a fost dezvoltat pentru a asista cumpărătorii în alegerea serviciilor de securitate privată de înaltă calitate. Pentru a sprijini în plus cumpărătorii în efortul de a alege companii de servicii de securitate privată cu valoare optimă, sunt subliniate și bune practici de licitație.

### CE ÎNSEAMNĂ CALITATE ÎN SECTORUL SERVICIILOR DE SECURITATE PRIVATĂ?

#### Cel mai bun scenariu

Achiziționarea de servicii de securitate privată de calitate este o situație reciproc avantajoasă pentru cumpărător. Un agent de pază bine plătit și motivat este „fața pe care o vede clientul”, prima persoană pe care o întâlnește un vizitator atunci când intră într-o clădire/într-un amplasament. Agenții de pază de calitate își fac munca în mod corect și previn sau reduc daunele cauzate de infractori, accidente, incendii etc. Drept rezultat, este posibil ca și costurile asigurării pentru cumpărător să scadă. Agenții de pază de calitate sunt capabili să comunice mai bine cu vizitatorii sau alte persoane, de asemenea în limbi străine. Mai mult, agenții de pază de calitate sunt capabili să lucreze și cu echipament tehnic. Drept consecință, cumpărătorul își va îndeplini obiectivele ce țin de asigurarea nivelului de securitate necesar prin intermediul contractării de personal de securitate extern, instruit și motivat. Acest lucru asigură, în revanșă, o reputație bună și recuperarea investiției, precum și un teren de joș echitabil pentru companii și concurență loială.

#### Cel mai rău scenariu

Dimpotrivă, dacă respectivul cumpărător nu investește în achiziționarea de servicii de securitate privată de calitate, este posibil ca agenții de pază să nu fie instruiți corect. Mai mult, serviciile de securitate cu preț redus înseamnă că agenții de pază nu sunt plătiți corespunzător și este posibil să decidă să nu se mai prezinte la locul de muncă, lucru care va afecta cumpărătorul. În plus, o companie care a câștigat o licitație pentru a oferi servicii de securitate privată care nu sunt de calitate poate contribui la falimentarea afacerii cumpărătorului în cazul în care ar surveni un incident major, iar clientul ar putea fi tras la răspundere pentru daune. Prin urmare, investiția în servicii de securitate privată de calitate este vitală încă de la început: cumpărătorul poate avea nevoie să investească în agenți de pază suplimentari, dar dacă acest lucru ar atenua riscurile de securitate majore i ar evita costurile pe care le suportă cumpărătorul pe termen lung, ar fi o recuperare a investiției. Mai multe informații despre modul de alegere a companiilor de servicii de securitate privată de calitate

## Capitolul 3 - Care sunt bunele practici ale unei licitații pentru servicii de securitate privată?

Acest capitol oferă o prezentare generală a ceea ce CoESS și UNI-Europa consideră a fi bune practici de licitație pentru cumpărătorii de servicii de securitate privată. Capitolul include o listă de aspecte DE APLICAT și DE EVITAT așa cum membrii noștri le-au experimentat și explică importanța procedurii adecvate de licitație pentru selectarea furnizorului cu valoarea optimă.

Pentru a-i ajuta și mai mult pe cumpărători în definirea, identificarea, căutarea și selectarea companiei de servicii de securitate cu valoarea optimă, acest capitol oferă o prezentare de ansamblu a ceea ce ar trebui să fie bunele practici de licitație pentru servicii de securitate privată. Atunci când se organizează licitații pentru produse sau alte servicii, diferite practici pot fi considerate bune, natura serviciilor de securitate privată este foarte specifică întrucât ține de esența protecției sferelor atât private, cât și publice și, prin urmare, anumite practici utilizate frecvent în licitații pot fi dăunătoare nivelului de securitate oferit.

Totuși, înainte de a intra în detaliile practicilor de licitație recomandate, următoarea procedură adecvată de achiziție/licitație este esențială pentru cumpărător astfel încât să-și îndeplinească obiectivul final. Procedurile adecvate de licitație constau în următorii pași:

- ★ **Definirea** a ceea ce înseamnă o calitate bună și valoarea optimă pentru cumpărător, conform nevoilor foarte specifice ale acestuia.
- ★ **Alegerea** criteriilor calității care se potrivesc cel mai bine cu nevoile de securitate ale cumpărătorului.
- ★ **Aplicarea** criteriilor calității alese asupra licitației pentru a selecta furnizorul de servicii de securitate privată de o calitate bună.

Mai mult, mai jos puteți găsi o listă de bune practici de licitație, mai exact ce trebuie

APLICAT și ce trebuie EVITAT conform experienței membrilor CoESS și UNI-Europa.

Raportul final al Grupului de nivel înalt cu privire la serviciile de afaceri, organizat de Comisia Europeană, oferă o bună prezentare de ansamblu a contextului mai general al serviciilor de afaceri din cadrul economiei UE și nu numai<sup>4</sup>.

### DE APLICAT

- ★ Atribuirea licitațiilor pe baza celui mai bun raport calitate/preț
- ★ Realizarea unui audit înainte, în timpul și după executarea contractului
- ★ Luarea în considerare a companiei de securitate privată ca partener

**Atribuirea licitațiilor pe baza celui mai bun raport calitate/preț.** Deși elementul preț este important, CoESS și UNI-Europa le recomandă cumpărătorilor să caute cea mai înaltă calitate în raport cu obiectivele și rezultatele finale stabilite. Prin alegerea unui serviciu de calitate, cumpărătorii pot fi asigurați că agenții de pază vor fi controlați, ca vor fi instruiți corespunzător, că vor ști să utilizeze echipamentele adecvate, că se vor prezenta la locul de muncă așa cum a fost planificat, că vor fi motivați, că vor avea un simț al loialității și mândriei profesionale care este vital în securitate.

Țările implementează măsuri legale pentru a garanta respectarea contractelor

<sup>4</sup> [http://www.eurosportello.eu/sites/default/files/report\\_gal\\_1014.pdf](http://www.eurosportello.eu/sites/default/files/report_gal_1014.pdf)

colective pentru companiile de servicii de securitate privată din procesele de licitații publice care implică autoritățile publice din UE și țările candidate. [Este posibil ca acesta să fie cazul și în alte țări cu legislație privind achizițiile de către autorități publice.](#)

Oferta finală trebuie să reflecte parametrii originali ai calității. Pondere inițială pe care cumpărătorii o atribuie calității trebuie să fie urmată pe parcursul întregului proces și trebuie să se reflecte în principal în rezultatul final, de ex., atribuirea de contracte pentru servicii de securitate privată.

Înainte de atribuirea contractului, trebuie solicitată îndeplinirea unui prag minim al criteriilor calității, cu scopul de a garanta calitatea necesară a furnizorului.

**Audit înainte și după atribuirea contractului:** Experiența arată că uneori ofertanții care câștigă un contract nu au capacitatea de a îndeplini condițiile în care este atribuit contractul, inclusiv din cauza ca utilizează forța de muncă nedeclarată. Le recomandăm cumpărătorilor să auditeze ofertantul selectat înainte și după atribuirea contractului. Auditul înseamnă verificarea respectării de către ofertant a tuturor condițiilor, existenței infrastructurii necesare, respectării integrale a legislației relevante, respectării contractelor colective, achitării taxelor și contribuțiilor sociale, îndeplinirii specificațiilor tehnice etc. Pentru acele audituri se poate face o trimitere la datele disponibile aflate în posesia autorităților naționale, organizațiilor angajaților, oficiilor de poliție, auditorilor externi etc. În plus, auditarea devine și mai importantă în cazul în care există un risc de nerespectare a prevederilor legale atunci când cumpărătorii includ condiții complexe în specificațiile licitației.

**Ofertanții de servicii de securitate privată sunt partenerii dvs.:** Datorită naturii serviciilor furnizate, de ex. securitatea

cetățenilor și clienților, este important să tratați companiile de securitate privată ca pe parteneri în găsirea soluției de securitate potrivite pentru obiectivele vizate, și nu să căutați ofertantul cu cel mai mic preț.

★ **Utilizați variante numai atunci când acest lucru este relevant pentru contract:** Utilizarea de variante poate fi încurajatoare din punctul de vedere al creșterii și ajustării productivității și al includerii de criterii sociale în achiziții. În acest caz, cumpărătorii le pot cere ofertanților potențiali să depună variante care ar putea include unele de responsabilitate socială sau cu soluții inovative și competitive. Acest lucru înseamnă că cumpărătorul trebuie să stabilească un set minim de specificații tehnice pentru serviciul pe care dorește să-l achiziționeze, care se va aplica atât ofertei neutre, cât și variantei acesteia.

★ **Luăți în considerare dialogul competitiv pentru a sprijini și asigura calitatea:** Dialogul competitiv ajută la evaluarea calitativă a ofertanților. În acest fel, după un dialog cu ofertanții interesați, cumpărătorii le pot cere să depună ofertele finale pe baza soluțiilor prezentate în timpul dialogului. Această procedură permite selectarea celui mai bun raport calitate/preț și o bună practică pentru cumpărarea de servicii de securitate privată de calitate. În legislația UE privind achizițiile publice sunt incluse elemente ale modului în care trebuie conceput dialogul competitiv.

**DE EVITAT**

- ★ Nu acceptați oferte anormal de mici
- ★ Nu vă obligați să îndepliniți condiții inutile de complicate sau ilegale
- ★ Nu fixați prețuri pentru întreaga durată a contractului
- ★ Nu acceptați licitațiile electronice
- ★ Nu participați la o licitație reorganizată și nu negociați după ce prețurile au fost oferite

**Oferte anormal de mici:** Conform [Regulilor UE privind achizițiile publice \(Articolul 69\)](#), dacă cumpărătorii consideră că o ofertă este anormal de scăzută, trebuie să ceară explicații înainte de a o respinge. Aceeași legislație din Articolul 69 stabilește că aceste explicații se pot referi (printre alți factori) și la respectarea prevederilor de muncă și sociale împreună cu cele ale contractelor colective de muncă. Aceste prevederi trebuie să servească și drept inspirație pentru orice cumpărător de servicii de securitate privată, fie privat, fie public. Cumpărătorii trebuie să respingă oferta în care motivul ofertei cu un preț anormal de mic este fie nerespectarea contractelor de muncă legale/colective, fie motivul nu poate fi justificat în mod satisfăcător. Atunci când prețurile sunt anormal de mici, acest lucru înseamnă că respectiva companie nu poate asigura infrastructura potrivită pentru a asigura nivelul de securitate necesar etc.

**Condiții inutile de complexe sau ilegale în oferte:** experiența arată că, în unele oferte, cumpărătorii includ cerințe complexe pentru a îndeplini condițiile, cum ar fi un timp de reacție fix care nu poate fi garantat de orice companie de securitate privată. În ceea ce privește condițiile ilegale, unele oferte specifică faptul că verificările de fond și validarea vor fi efectuate de către client, iar acest lucru este ilegal în multe țări potrivit legislației naționale privind securitatea privată, în care este obligatoriu ca

guvernul să efectueze verificări de fond și validarea. Prin urmare, nu este în avantajul calității atunci când cumpărătorii le cer companiilor de servicii de securitate privată să efectueze sarcini interzise de lege. Și nici nu este în avantajul calității să ceară îndeplinirea unor condiții inutile de complexe când majoritatea companiilor de servicii de securitate privată știu de la început că nu le pot îndeplini. Atunci când se includ condiții complexe sau ilegale, ofertanții trebuie să le semnalizeze de la bun început cumpărătorului potențial. În plus, se recomandă să existe posibilitatea de a restabili condițiile de licitație fără penalizări în dialogul cu toate părțile implicate în procedura de licitație. În cele din urmă, companiile de servicii de securitate privată și cumpărătorii trebuie să colaboreze prin dialog pentru a putea garanta că toate specificațiile îndeplinesc cerințele legale și pentru a evita condițiile complexe nerealiste.

În unele cazuri, cumpărătorii includ penalizări în oferte, penalizări legate de condiții complexe. Adesea, aceste condiții sunt imposibil de îndeplinit de orice companie de securitate privată. Rezultă, , că respectivii clienți includ penalizări ca mecanism de reducere a prețurilor ca și obiectiv principal, legându-l (pretul) de îndeplinirea unor condiții complexe care uneori sunt nerealiste sau nu au legătura cu obiectul contractului. În loc să includă penalizări pentru condiții complexe, o abordare mai productivă către asigurarea calității ar fi includerea unui bonus pentru buna îndeplinire a contractului. În cele din urmă, atunci când clienții includ condiții complexe sau ilegale care nu pot fi îndeplinite de orice companie de securitate privată, aceștia refuză să plătească pentru servicii sau le plătesc numai parțial, întrucât pentru ei acest lucru înseamnă neîndeplinirea contractului. Această practică trebuie evitată.

**Prețuri fixe:** Companiile de securitate privată au experiența unor licitații în care

sunt incluse prețuri fixe care îi obligă să mențină același preț fix pe toată durata contractului, care contract este de cele mai multe ori de lungă durată. Mai mult, uneori, în oferte o parte din preț este fixă, prin stabilirea, de ex., a unui preț pentru cât ar trebui să coste un agent de pază. Pentru serviciile de securitate privată, trebuie să existe ca opțiune o posibilitate de adaptare a prețurilor. Acest lucru se datorează unor factori precum schimbările legislative care necesită investiții suplimentare, contractele colective de muncă, indexarea salariilor și inflația, care influențează prețul serviciilor de securitate. Prin urmare, prin includerea de prețuri fixe ca și condiție obligatorie în ofertă și/sau contracte, acest lucru va însemna adesea că respectivele companii de servicii de securitate privată vor trebuie să ajungă la un compromis în ceea ce privește unul sau mai multe dintre punctele menționate mai sus, ceea ce, în final, va duce la servicii de calitate scăzută, de ex., neîndeplinirea contractului sau un incident survenit din cauza securității insuficiente. În aceste condiții o posibilitatea de a se confrunța cu un conflict de muncă este un risc real pentru cumpărător, dacă opțiunea de a adapta prețurile nu este inclusă de la început în contracte.

**Licitație electronică:** Din experiență, licitațiile electronice sunt utilizate adesea ca instrument pentru a scădea prețurile către cea mai mică ofertă. Pentru servicii de securitate privată în care protecția și securitatea reprezintă esența afacerii, licitațiile electronice nu sunt un instrument adecvat, în special dacă obiectivul lor de bază este de a duce prețurile în jos. Ar putea fi o procedură potrivită numai atunci când calitatea este bine definită prin intermediul întregului proces.

**Reorganizarea licitației și negocierea după ce prețurile au fost oferite:** Multe companii de securitate privată au experimentat cazuri în care, după depunerea propunerii pentru oferta inițială împreună cu

estimarea prețului, cumpărătorul reorganizează licitația pentru a scădea prețurile. Această practică nu trebuie aplicată serviciilor de securitate privată întrucât va pune în pericol securitatea cetățenilor și clienților. În sectorul nostru, le recomandăm cumpărătorilor să ceară cea mai bună ofertă de preț încă de la început și nu ca parte a unor proceduri îndelungate, pentru că acest lucru nu va duce decât la scăderea calității.

Mai mult, experiența în ceea ce privește procedura de negociere nu a fost pozitivă pentru industria serviciilor de securitate privată. În licitații recente pentru servicii de securitate privată, în momentul încheierii fazei de selecție, procedura de atribuire a constat în diferite etape de negocieri în care cumpărătorii negociază cu diferiți ofertanți pe baza celui mai mic preț oferit. Această practică subminează calitatea serviciilor furnizate și trebuie evitată.

## Capitolul 4 - Licitația publică pentru servicii de securitate privată - Legislația europeană

Uniunea Europeană a dezvoltat un cadru legislativ extins pentru a acoperi achizițiile publice. Principalul instrument legal este [Directiva Parlamentului European și a Consiliului din 26 februarie 2014 cu privire la achizițiile publice și care abogă Directiva 2004/18/CE, OJEU L 94 din 28.3.2014, p. 65.](#)

Aceasta stabilește **regulile pentru licitațiile publice desfășurate în Uniunea Europeană.**

Regulile includ tipuri de proceduri, criterii de excludere, selecție și atribuire la care ar trebui să adere cumpărătorii publici („autoritățile contractante”). Totuși, cadrul legal al UE nu guvernează licitații pentru cumpărătorii privați; aceștia din urmă au libertatea de a alege criteriile pe care le consideră potrivite pentru scopul contractului. Cu toate acestea, CoESS și UNI-Europa încurajează cumpărătorii privați să se inspire din legislația UE și să o ia în considerare în procesele lor de licitație. Mai mult, legislația UE a fost o inspirație pentru multe țări non-UE până acum într-o gamă largă de domenii. Astfel, CoESS și UNI-Europa sfătuiesc țările non-UE să o utilizeze și să se inspire atât atunci când este vorba de licitații publice, cât și pentru licitații private. Nu în ultimul rând, țările candidate la UE, ca parte din negocierile pe care le poartă, trebuie să aproximeze sau să aibă aceeași legislație ca și Uniunea Europeană. Prin urmare, pentru țările candidate la UE, regulile de achiziții publice ale UE sunt relevante și vor deveni parte din legislația lor națională.

Ca principiu general, regulile UE obligă, prin Articolul 18.2 ofertanții, de ex. companii, organizații, să respecte obligațiile aplicabile în domeniile legislației mediului, sociale și a muncii stabilită de legea Uniunii Europene, legea națională și contractele colective sau de anumite prevederi internaționale privind legislația mediului, socială și a muncii<sup>5</sup>. Aceasta este

<sup>5</sup> Listă exhaustivă în Anexa A la Directiva 2014/24/UE.

o cerință obligatorie și pentru subcontractare, în care ofertantul care subcontractează serviciile trebuie să asigure respectarea legislației menționate mai sus și a contractelor colective de către subcontractant.

**Contracte de servicii de securitate privată peste valoarea netă a taxei pe valoare adăugată (TVA) 750 000 EUR**

Pentru serviciile de securitate privată enumerate în Anexa XIV, pentru sumele egale cu sau mai mare, exclusiv valoarea netă a taxei pe valoare adăugată (TVA), de 750 000 EUR, Uniunea Europeană stabilește numai condiții pentru criterii de atribuire<sup>6</sup> în Articolul 76. Acest prag include toate loturile în cazul în care contractele sunt separate în loturi și este estimat pentru întreaga perioadă a contractului specificată în ofertă<sup>7</sup>.

În Anexa XIV sunt enumerate următoarele servicii de securitate privată: servicii de investigație și securitate, servicii de securitate, servicii de monitorizare a alarmelor, servicii de pază, servicii de supraveghere, servicii cu sisteme de urmărire, servicii de urmărire a persoanelor

<sup>6</sup> Criteriile de atribuire evaluează meritul ofertei pe baza a cât de bine îndeplinește specificațiile licitației.

<sup>7</sup> Cu excepția cazului în care contractul nu indică un preț total, caz în care valoarea este estimată pe baza sumei tuturor valorilor lunare dacă durata este sub 4 ani sau pe baza valorii lunare înmulțite cu 48 (Art. 5.14).

care se ascund, servicii de patrulare, servicii de eliberare a insinelor/cartelelor de identificare, servicii de investigație, servicii tip agenție de detectivi, servicii de grafologie și analiza deșeurilor. Pentru alte servicii de securitate care nu sunt enumerate în Anexa XIV, se aplică prevederile generale ale legislației UE, de ex., nu criteriile de atribuire specificate în Articolul 76, ci criteriile de excludere (Articolul 57), selecție (Articolul 58) și atribuire a contractelor (Articolul 67) (consultați mai multe informații mai jos).

Așa cum am menționat mai sus, pentru serviciile de securitate privată enumerate în Anexa XIV, pentru sumele egale cu sau mai mare, exclusiv valoarea netă a taxei pe valoare adăugată (TVA), de 750 000 EUR, Uniunea Europeană stabilește numai condiții pentru criterii de atribuire în Articolul 76.

Articolul 76 prevede că Statele Membre ale UE trebuie să implementeze reguli naționale pentru atribuirea de contracte, garantând că cumpărătorul respectă principiul transparenței și tratamentului echitabil al ofertanților. Statele Membre dispun de flexibilitate în definirea regulilor procedurale care se vor aplica în legea națională, atât timp cât aceste reguli le permit cumpărătorilor să ia în considerare elementele specifice ale serviciilor procurate.

Legea UE indică, de asemenea, la Articolul 76, că Statele Membre trebuie să se asigure că cumpărătorii au posibilitatea de a sublinia criteriile calității, continuitatea, accesibilitatea, disponibilitatea și consistența serviciilor, precum și inovația în legea națională. Statele Membre pot prevedea, de asemenea, ca alegerea ofertantului să fie realizată pe baza ofertei care prezintă cel mai bun raport calitate/preț, luând în considerare criteriile calității și sustenabilității pentru serviciile de

securitate privată. Toate elementele menționate mai sus, care definesc calitatea ofertanților și alegerea celui mai bun raport calitate/preț sunt opționale conform legislației UE.

Mai mult, Statele Membre ale UE, prin Articolul 76, dispun de flexibilitate în definirea regulilor procedurale care se vor aplica în legea națională pentru servicii de securitate privată, pentru valori egale cu sau peste 750 000 EUR, atât timp cât aceste reguli le permit cumpărătorilor să ia în considerare elementele specifice ale serviciilor procurate, iar principiile de transparență și tratament echitabil sunt respectate.

În plus, așa cum se subliniază în Expunerea 114, Statele Membre ale UE trebuie să urmărească și obiectivele de simplificare și ușurare a poverii administrative pentru cumpărători și ofertanți. Procedând astfel, acestea este posibil să aplice regulile generale aplicabile contractelor de servicii care nu sunt supuse regimului specific subliniat în Articolele 74-77.

Acest lucru înseamnă, în practică, faptul că Statele Membre ale UE pot decide să includă în legea națională pentru servicii de securitate privată criteriile de excludere și selecție prevăzute în regulile UE privind achizițiile publice.

Criteriile de excludere definesc tipul de companii care sunt excluse în mod automat de la licitație. Articolul 57 al regulilor UE privind achizițiile publice furnizează o listă exhaustivă de criterii de excludere care sunt împărțite în criterii obligatorii și criterii opționale.

Criterii de excludere obligatorii: participarea la o organizație criminală; corupție, fraudă, delict de terorism sau delict legate de activități teroriste, spălare de bani sau finanțarea teroriștilor, exploatarea copiilor prin muncă sau alte forme de trafic de persoane, încălcarea

obligațiilor de achitare a taxelor sau contribuțiilor sociale<sup>8</sup>.

Criterii de excludere opționale: Legea UE, internațională și națională privind mediul, aspectele sociale și de muncă, precum și contractele colective nu sunt respectate; proceduri de faliment sau insolvență sau lichidare; proastă administrare profesională gravă, care face ca integritatea să fie pusă sub semnul întrebării; contracte cu alți operatori economici al căror scop este de a denatura concurența; conflict de interese; se cunosc a exista deficiențe semnificative sau persistente în îndeplinirea unei cerințe substanțiale conform unui contract public anterior; influență injustă asupra procesului de luare a deciziilor de către autoritatea contractantă.

Criteriile de selecție definesc capacitățile minime („tipul“) ale ofertanților care vor fi invitați să liciteze pentru lucrare. Articolul 58 al regulilor UE privind achizițiile publice descrie principalele criterii de selecție pentru licitații, care sunt împărțite în trei mari domenii:

**1. Potrivirea pentru îndeplinirea activității profesionale:** Acest lucru poate include cerința ca ofertanții să fie înrolați într-unul dintre registrele profesionale sau comerciale păstrate de Statele Membre în care sunt înființate. În procedurile de achiziție de servicii, este posibil să fie necesar ca ofertanții să posede o autorizație/licența specifică sau să fie membri ai unei organizații specifice pentru a fi capabili să presteze serviciul vizat în țara lor de origine.

**2. Situația economică și financiară:** Cumpărătorii pot cere ca ofertanții să

aibă o cifră de afaceri anuală minimă, incluzând o anumită cifră de afaceri minimă în zona vizată de contract<sup>9</sup>. În plus, este posibil ca ofertanții să trebuiască să ofere informații despre conturile lor anuale care indică raportul, de exemplu, între active și pasive. De asemenea, este posibil să fie necesar un nivel adecvat de asigurare de responsabilitate civilă profesională.

**3. Abilitatea tehnică și profesională:** Cu privire la abilitatea tehnică și profesională, cumpărătorii pot impune cerințe care garantează că ofertanții posedă resursele umane și tehnice necesare, precum și experiența de a îndeplini contractul la un standard de calitate corespunzător. Acest lucru poate include:

- ★ Un nivel suficient de experiență, demonstrat prin referințe potrivite din contractele îndeplinite în trecut (de exemplu, o listă a lucrărilor efectuate pe parcursul ultimilor cinci ani, cel mult, însoțite de certificate privind executarea satisfăcătoare și rezultatul celor mai importante lucrări). O altă cale de a demonstra abilitatea tehnică și profesională este de a furniza calificările educaționale și profesionale ale ofertantului sau contractantului ori ale celor din rândul personalului managerial al angajamentului, cu condiția ca acestea să nu fie evaluate în calitate de criteriu de atribuire;
- ★ În procedurile de achiziție pentru aprovizionare, care necesită activități de fixare sau instalare, servicii sau lucrări, abilitatea profesională a ofertanților de a furniza serviciul sau de a executa instalarea ori lucrarea poate

<sup>8</sup> Acolo unde acestea au fost stabilite printr-o hotărâre cu efect final și obligatoriu. Încălcarea obligațiilor de achitare a taxelor sau contribuțiilor sociale, care nu au fost (încă) stabilite, poate fi utilizată ca temei de excludere opțional.

<sup>9</sup> Pentru contractele care sunt supuse setului complet de reguli, cifrele de afaceri minime nu pot, ca regulă generală, să depășească de două ori valoarea estimată a contractului.



fi evaluată în raport cu abilităților, eficiența, experiența și fiabilitatea lor.

În plus, în vederea simplificării și eliminării poverilor administrative, Statele Membre ale UE pot aplica criteriile generale de atribuire enumerate în Articolul 67. Articolul 67 prevede că autoritățile publice trebuie să bazeze atribuirea contractelor publice pe cea mai avantajoasă ofertă din punct de vedere economic. Oferta cea mai avantajoasă din punct de vedere economic va fi identificată pe baza: a) prețului sau b) costului utilizând o abordare de stabilire a prețurilor conform duratei de viață, subliniată în Articolul 68 și poate c) include cel mai bun raport calitate/preț care va fi evaluat pe baza criteriilor ce includ aspecte calitative, de mediu și/sau sociale. Astfel de criterii pot compromite de exemplu calitatea, inclusiv meritul tehnic; calificarea și experiența personalului numit să îndeplinească contractul, unde calitatea personalului numit poate avea un impact semnificativ asupra nivelului de îndeplinire a contractului. Elementul cost poate lua și forma unui preț fix pe baza căruia ofertanții vor concura numai pe baza criteriilor calității. Statele Membre le pot impune cumpărătorilor să nu utilizeze numai prețul drept criteriu unic de atribuire.

În cele din urmă, regulile UE privind achizițiile publice prevăd și îndrumări procedurale referitoare la ofertele anormal de mici, în Articolul 69. În cazul în care există o ofertă anormal de mică, cumpărătorii trebuie să le ceară ofertanților să explice prețul sau costul propus în ofertă. Explicațiile care ar fi necesare pot avea legătură, în mod specific, cu respectarea obligațiilor la care se face referire în Articolul 18.2, de ex., respectarea legislației muncii și/sau contractelor sociale, contractelor colective.

Contracte de servicii de securitate privată sub valoarea netă a taxei pe valoare adăugată (TVA) 750 000 EUR

Pentru contractele sub pragul unei valori fara taxa pe valoare adăugată (TVA), de 750 000 EUR, Statele Membre au libertatea de a aplica în mod voluntar reguli procedurale pe care le consideră potrivite pentru serviciile de securitate privată. Astfel, Statele Membre ale UE pot aplica criterii de excludere (Articolul 57), de selecție (Articolul 58) și de atribuire generale (Articolul 67) tuturor contractelor de servicii de securitate privată, indiferent dacă acestea sunt enumerate în Anexa XIV sau nu, sub pragul valorii, fara taxa pe valoare adăugată (TVA), de 750 000 EUR.

Pentru mai multe informații despre regulile procedurale, inclusiv criteriile de excludere (Articolul 57), de selecție (Articolul 58) și de atribuire generale (Articolul 67), consultați secțiunea de mai sus.

### Exemple de documente de licitație eficiente

**O autoritate contractantă** utilizează ca și criterii de selecție pentru servicii de securitate privată **inclusiunea unui plan de instruire** pentru a evalua competențele și calificările profesionale ale ofertantului. Cumpărătorul le cere ofertanților să trimită detalii despre instruirea persoanelor care vor îndeplini contractul. Mai mult, trebuie trimise detalii despre metodologia de instruire, locul instruirii, conținutul și exercițiile practice, durata cursurilor, calificările instructorilor. Ofertanții trebuie să se angajeze în mod formal să conducă aceste instruirii pentru persoanele care vor executa contractul și să includă un calendar detaliat al acestor instruirii ca parte din ofertă. Calendarul trebuie să cuprindă numărul de ore de instruire și numărul de angajați care o vor urma la data specifică.

Mai mult, ca și criteriu de selecție complementar pentru ofertanți, este necesar un program pentru asigurarea **calității serviciilor**. Programul ar putea include următoarele elemente: sistem pentru inspecție, verificare și controlul calității serviciilor; certificate pentru calitatea serviciilor, în special pentru cele cărora le este destinată licitația; plan de loialitate pentru angajați pentru a garanta că există un personal stabil și motivat; studiu privind satisfacția angajaților; studiu privind satisfacția clienților; timpul de răspuns dacă este nevoie de reconsolidarea personalului sau pentru a garanta înlocuirea din cauza absenței de personal; audit intern sau extern cu privire la controlul calității serviciilor; implementarea legilor de protecție a datelor. Alte elemente pot fi luate în considerare, de asemenea, cum ar fi: utilizarea de instrumente de control al calității; indicatori stabiliți pentru controlul calității; criterii pentru selecția personalului; CV-ul serviciilor responsabile sau pentru managementul mijlociu; statisticile privind controlul calității; frecvența controlului calității.

Problemă: Tip de licitație: publică sau privată?	
Licitații în Uniunea Europeană (UE)/țări candidate la UE	Licitații internaționale (uniune non-europeană)
Licitații publice	Licitații publice
<p><b>Uniunea Europeană:</b></p> <p><b>Contracte publice egale cu și peste 750 000 EUR.</b> Dacă vă aflați în Uniunea Europeană și vă interesează licitații publice/contracte de servicii publice, legislația UE se aplică contractelor cu valoarea, fara taxa pe valoare adăugată (TVA) egală cu sau mai mare de 750 000 EUR.</p> <p><b>Contracte publice sub 750 000 EUR.</b> Dacă vă aflați în Uniunea Europeană și vă interesează licitații publice/contracte de servicii publice, legislația UE nu se aplică</p>	<p><b>Internațional (non-UE):</b></p> <p>Dacă vă aflați în afara Uniunii Europene, legislația europeană nu se aplică licitațiilor publice. Aceasta poate reprezenta întotdeauna o sursă de inspirație pentru guvernul dvs. Este posibil să existe reguli naționale aplicabile licitațiilor publice din țara dvs.</p>

contractelor cu valoarea, fara taxa pe valoare adăugată (TVA), sub 750 000 EUR. Este posibil să existe o legislație națională care se aplică pentru astfel de contracte.

**Țări candidate la UE:**

Dacă vă aflați în una dintre țările candidate la calitatea de membru al Uniunii Europene, țara dvs. va avea obligația de a-și aproxima legislația privind achizițiile publice cu cea a UE, în limita de timp stabilită (consultați Capitolul următor). Prin urmare, regulile UE vor deveni, în timp util, aplicabile contractelor publice **egale cu sau mai mari de 750 000 EUR.**

Licitatii private	Licitatii private
<p>Dacă vă aflați într-un stat membru al UE sau într-o țară candidată la UE și vă interesează licitațiile organizațiilor private, legislația europeană nu se aplică. Este posibil să existe o legislație națională aplicabilă sau legislația europeană poate servi drept inspirație.</p>	<p>Internațional (non-UE): Dacă vă aflați în afara Uniunii Europene, legislația europeană nu se aplică licitațiilor private. Aceasta poate reprezenta întotdeauna o sursă de inspirație pentru guverne. Este posibil să existe reguli naționale aplicabile licitațiilor private din țara dvs.</p>

**MODEL ÎN TREI ETAPE PENTRU PROCEDURA DE LICITAȚIE****PASUL 1 - CRITERII DE EXCLUDERE**

În această etapă, cumpărătorii vor utiliza anumite criterii pentru a exclude unele companii de servicii de securitate privată din procesul de licitație. Aceste criterii vor varia în funcție de cumpărătorii publici și privați, dar acestea sunt utilizate drept filtru pentru excluderea unor companii.

Dacă sunt utilizate în mod corect, în această etapă, unele companii care oferă servicii de securitate privată de calitate redusă vor fi excluse automat.

Excluderea automată  
din procesul de licitație

**PASUL 2 - CRITERII DE SELECȚIE**

În această etapă, cumpărătorii selectează compania care oferă servicii de securitate privată cu **valoarea optimă** pentru a le îndeplini obiectivele și nevoile. Cumpărătorii vor utiliza diferite criterii pentru a selecta ceea ce ei consideră a fi o companie cu valoare optimă.

Elementul important în criteriile de selecție este concentrare pe selectarea companiei care oferă servicii de securitate privată de calitate. Mai multe informații despre criteriile calității sunt disponibile în **Capitolul 5**.

Selecția ofertantului care va fi  
invitat la licitație

**PASUL 3 - CRITERII DE ATRIBUIRE**

În timpul acestei etape, selecția ofertanților este evaluată în raport cu criteriile de atribuire și cerințele stabilite în specificațiile licitației.

Pentru servicii de securitate privată, contractele trebuie atribuite pe baza celui mai bun raport calitate/preț. Mai multe informații despre criteriile calității sunt disponibile în **Capitolul 5**.

Selecția companiei pe baza  
celui mai bun raport  
calitate/preț

## Capitolul 5 - Cum pot fi definite criteriile calității pentru achiziționarea de servicii de securitate privată?

**Acest capitol are rolul de a asista cumpărătorii la identificarea criteriilor calității pentru serviciile de securitate privată. Prin urmare, capitolul este elaborat în jurul criteriilor calității privind agenții de pază, operațiunile din contract, managementul operațional, infrastructura contractuală și compania în calitate de ofertant.**

Acest capitol caută să ajute pe orice are nevoie de îndrumare privind modul de achiziționare a serviciilor de securitate privată și în definirea criteriilor potrivite pentru a găsi un furnizor de securitate privată de calitate bună. Acest capitol include atât criterii de selecție, cât și de atribuire, întrucât toate acestea joacă un rol cheie într-o procedură de licitație, pentru a identifica cel mai bun ofertant cu balanța adecvată între preț și calitate<sup>10</sup>.

Pentru cumpărătorii publici, aflați în UE, o țară candidată la UE sau în afara UE, criteriile de excludere, selecție și atribuire pot fi supuse legislației UE, naționale sau locale privind achizițiile. Pentru mai multe informații despre licitațiile publice din UE sau o țară candidată, consultați [Capitolul 4](#).

În timp ce cumpărătorii privați au o mai mare libertate de a crea criterii destinate să identifice un ofertant de calitate, trebuie să vă inspirați din cadrul de lucru legal al UE pentru achizițiile publice. Îndrumări suplimentare adaptate autorităților publice, cum ar fi „Buying Social Guide”<sup>11</sup> dezvoltat de Comisia Europeană pot fi, de asemenea, o sursă valoroasă de inspirație pentru

<sup>10</sup> Pentru mai multe informații consultați caseta despre valoarea optimă, în secțiunea Țeluri și obiective.

<sup>11</sup> De asemenea, documentul „Buying Social - A Guide to Taking Account of Social Considerations in Public Procurement”, publicat de Directoratul General pentru Angajare, Afaceri Sociale și Egalitatea de Șanse al Comisiei Europene, poate fi o sursă de inspirație pentru cumpărătorii privați, la fel ca și pentru cei publici.

cumpărătorii privați. Designul procedurii de licitație joacă un rol cheie în găsirea unei companii de servicii de securitate privată de calitate, care să se potrivească nevoilor cumpărătorului. Prin urmare, se recomandă cu tărie ca toți cumpărătorii să aplice criterii de excludere, selecție și atribuire ca bună procedură de licitație. Nu în ultimul rând, pentru licitații complexe care includ mai multe loturi și contracte, este important să se dezvolte o procedură în care este clar ce criterii ale calității se aplică cărui contract (unde există mai multe contracte) pentru a garanta că sunt selectați cel mai buni ofertanți pentru fiecare serviciu căutat.

### 1. Introducere

Calitatea serviciilor de securitate privată furnizată depinde de o serie de factori cheie. În timp ce capacitățile, abilitățile și motivația agenților de pază reprezintă factori importanți, suportul infrastructurii organizationale asigură un nivel adecvat de sprijin pentru a le permite agenților de pază să se concentreze asupra sarcinilor lor. De o importanță similară este infrastructura tehnică, operațională și a resurselor umane disponibilă agenților de pază. Pentru un cumpărător, echipa de management a companiei de servicii de securitate privată dedicată administrării contractului este, pe toata durata contractului, legătura dintre cumpărător și ofertant. La fel ca și contactul zilnic din timpul perioadei contractuale, calitatea echipei care administrează contractul este foarte relevantă pentru satisfacția clientului.

Criteriile calității pot fi aplicate unui număr de cinci aspecte diferite ale contractului:

- ★ Personalul de securitate privată
- ★ Managementul contractului
- ★ Operațiunile contractuale
- ★ Infrastructura contractuală
- ★ Compania de servicii de securitate privată

Trebuie accentuat faptul că cumpărătorii care caută să aplice oricare dintre (sau toate) criteriile calității trebuie să le stabilească cu claritate în documentele licitației.

Criteriile calității trebuie să stabilească cât mai clar posibil cui li se aplică, de exemplu, dacă se aplică numai ofertantului sau, așa cum este recomandabil, tuturor subcontractanților, personalului persoane fizice autorizate sau personalului temporar care este inclus în propunerea de servicii de către ofertant. Cumpărătorii concep întotdeauna criteriile calității într-un mod transparent și nediscriminatoriu.

### Servicii de securitate privată subcontractate

Externalizarea de servicii de securitate privată de către o companie de securitate privată către o alta a devenit din ce în ce mai frecventă în ultimii ani. În anumite cazuri, este posibil să fie necesară subcontractarea unor părți ale serviciilor (sarcini pe termen scurt, sarcini specifice). Totuși, cumpărătorul trebuie să fie în alertă pentru a nu se folosi subcontractanți pentru unicul scop de a fi capabili să ofere un preț redus sau pentru a ocoli criteriile calității stabilite în acest Capitol. Prin urmare, toate criteriile calității trebuie să se aplice și personalului

subcontractat care asigură servicii de securitate privată. O formă specifică de subcontractare este subcontractarea de agenții temporare care furnizează, de obicei, pe o perioadă scurtă de timp, o serie de agenți de pază privați. Pe lângă forma sa punctuală, și această formă de contractare poate fi utilizată pentru a ocoli criteriile calității.

### Personal de securitate privată persoane fizice autorizate

În rare cazuri, subcontractanții de servicii de securitate privată pot fi persoane fizice autorizate false, chiar dacă personalul care asigură servicii de securitate privată îndeplinește o activitate profesională la cererea unui angajator. Acest lucru face ca activitatea lor să fie ilegală în unele țări, întrucât unicul scop al acesteia este de a înșela prevederile privind contribuțiile sociale și criteriile calității stabilite de cumpărător.

Toate criteriile calității trebuie să se aplice în mod egal agentului de pază privat și companiei subcontractate, fie că este temporară sau de altă natură. Indiferent de orice subcontractare, contractele de răspundere civilă trebuie să rămână la compania ofertantă.

## 2. Personalul de securitate privată

### Screeningul istoricului profesional și personal, validare, selecție, recrutare

Ofertanții de servicii de calitate trebuie să dispună de un proces documentat în vigoare pentru identificarea, selecția și recrutarea de personal. În majoritatea țărilor europene, legislația națională cere ca personalul operațional și de management să fie supus unei proceduri de screening al istoricului profesional și personal și de validare, efectuat de

autorități naționale competente. Prin urmare, companiile de servicii de securitate privată selectează și recrutează numai personal care a fost verificat și validat în mod corespunzător.

Procedurile de identificare, selecție și recrutare din cadrul companiei de servicii de securitate privată trebuie implementate de personal specializat și instruit corespunzător, cum ar fi un responsabil cu selecția și recrutarea personalului. Acest lucru garantează că tot personalul de securitate privată furnizat de contractant îndeplinește standardele pe care le-ar aplica însăși organizația care realizează licitația.

Pentru acele țări în care verificările de fond și validarea personalului operațional este obligatorie prin lege, este posibil ca dovezile unor proceduri stringente de screening de fond și validare să fie relevante pentru a garanta că personalul implicat în contract nu are dosar penal și - dacă este relevant - este liber de orice răspundere financiară care poate interfera cu performanța lor. Unele standarde europene cu privire la aviație și securitatea aeroporturilor asigură o bună privire de ansamblu asupra elementelor pe care ar trebui să le includă procedurile esențiale de screening al istoricului și de validare. Acestea ar trebui utilizate ca repere de toate celelalte segmente de securitate privată.

O altă indicație a unui operator economic privat de calitate este dată de considerațiile sociale legate de recrutare, cum ar fi:

- ★ Promovarea angajării de tineri
- ★ Promovarea unei balanțe echitabile între sexe
- ★ Politici privind diversitatea pentru integrarea grupurilor dezavantajate, cum ar fi minoritățile etnice și religioase

- ★ Dacă și oricând este posibil, integrarea lucrătorilor cu dizabilități<sup>12</sup>.

Dacă un contract necesită recrutarea unui număr semnificativ de personal de securitate privată suplimentar, ofertanții trebuie să-și demonstreze capacitatea de a recruta personal suplimentar la același standard și cu aceeași protecție socială precum personalul angajat la momentul respectiv<sup>13</sup>.

### **Abilitățile și capacitățile agenților de pază**

În majoritatea țărilor europene, este necesară o instruire de bază obligatorie, menită să permită fiecărui individ care dorește să lucreze ca agent de pază privat să dobândească un nivel minim de abilități<sup>14</sup>. Agenții de pază privată trebuie să urmeze o instruire de bază obligatorie fie că sunt obligați legal sau nu să facă acest lucru. Acest lucru trebuie menționat clar în criteriile calității.

Ca parte din criteriile calității, apelul la oferte trebuie să stabilească o eventuală [instruire suplimentară și instruire recapitulativă regulată](#). Dovezile unor eventuale scheme și planuri de politici interne pentru instruirea suplimentară a agenților de pază și/sau ale existenței și calității facilităților de instruire poate indica dacă compania ofertantă ia în serios abilitățile și calificările personalului și îmbrățișează o filosofie a dezvoltării personalului și investiții în personal. Un plan

<sup>12</sup> Documentul „Buying Social - A Guide to Taking Account of Social Considerations in Public Procurement”, publicat de Directoratul General pentru Angajare, Afaceri Sociale și Egalitatea de Șanse al Comisiei Europene, este elaborat pe marginea achiziției publice responsabile social și ajută la înțelegerea modului în care companiile dau dovadă de guvernare responsabilă social.

<sup>13</sup> Consultați caseta despre agenții de pază subcontractați și personale fizice autorizate.

<sup>14</sup> Pentru achizițiile publice din UE sau țările candidate, capacitatea tehnică și profesională este considerată criteriu de selecție.

de instruire, un program sau module pot oferi dovezi că politica sau schema de instruire internă este implementată. De asemenea, orice abilități suplimentare utile și relevante pentru serviciile licitate trebuie stabilite în apelul la oferte (de exemplu, abilități lingvistice, permise de conducere, lucru cu dispozitive de comunicație). Agenții de pază privată care beneficiază de instruire continuă dau dovadă de o mai mare motivare și un mai mare angajament. Programele de instruire trebuie să fie conectate și cu o structură de carieră clară în compania de servicii de securitate privată, permițând promovarea pe verticală și orizontală. Acest lucru indică de asemenea niveluri mai mari de motivare și în final un serviciu de calitate mai bună.

În funcție de natura serviciilor de securitate privată solicitate, cumpărătorii pot cere dovezi ale abilităților și capacităților suplimentare, cum ar fi cele lingvistice și alte abilități relevante contractului. Aceste cerințe trebuie menționate în mod clar în apelul la oferte.

### Experiență

Un alt element central pentru a înțelege mai bine calificarea personalului de securitate privată angajat de compania ofertantă este experiența personalului selectat pentru lucrare<sup>15</sup>. Mai ales în cazul al serviciilor de securitate privată foarte sensibile (de exemplu, infrastructura critică), cumpărătorul poate căuta dovezi că personalul de securitate privată numit are experiență în activități din medii similare. În anumite amplasamente cu risc ridicat, cum ar fi ambasaderele, cumpărătorul potențial poate insista să primească CV-uri ale tuturor membrilor personalului operațional de pază privată care urmează a fi numit. În alte cazuri, poate fi suficientă primirea unor informații

despre numărul mediu de ani în care personalul de securitate privată a fost angajat și a efectuat sarcini similare.

Orice indicație că agenții de pază privată au participat la un program de cooperare sau de partajare a informațiilor cu autorități publice (de ex., poliție, servicii de urgență și salvare) poate arăta în mod suplimentar agenți de pază cu experiență mare în cooperare cu autorități.

### Condiții de angajare

De obicei, există o legătură între o structură salarială transparentă și clară și angajarea de personal de securitate privată experimentat. Dacă compania ofertantă poate demonstra o structură salarială corectă și transparentă, personalul este mai probabil să fie motivat și satisfăcut de locul lor de muncă, reflectând în ultimă instanță acest lucru într-o performanță mai bună. Prin urmare, trebuie să existe un cadru de lucru pentru revizuirea regulată a salariilor, cerințelor de promovare și instruire. Un operator economic privat de calitate trebuie să încurajeze dezvoltarea carierelor profesionale și beneficiază de acest lucru, de asemenea, prin intermediul investițiilor sale în instruirea și îndrumarea.

În special ofertanții cu un număr mare de agenți de pază trebuie să mențină un canal pentru primirea și rezolvarea reclamațiilor, trimiterea de sugestii și feedback din partea personalului.

Acest lucru poate fi realizat și printr-un reprezentant numit să colecteze și să transmită reclamațiile primite de la agenții de pază către management. Unii ofertanți este posibil să aibă o persoană numită să se ocupe de probleme legate de discriminare și egalitatea între sexe, cu un canal direct către managementul companiei.

Ofertanții trebuie să fie capabili să demonstreze în mod clar că eventualele

<sup>15</sup> Acesta este, de asemenea, un criteriu de selecție pentru achizițiile publice din UE sau țările candidate.



contracte colective și legea națională privind munca sunt respectate. Acest lucru trebuie demonstrat de un [certificat](#) (extras REVISAL) [emis](#) de autoritățile vizate<sup>16</sup>. În cazul în care nu există contracte colective, planificarile în serviciu sau pontajele și statele de salarii ar putea servi drept indicație pentru orele de lucru și lungimea turelor.

O companie privată de calitate trebuie să fie capabilă să demonstreze în mod clar o asigurare de răspundere civilă pentru toți angajații săi, incluzând echipa de management a companiei care acoperă în special acele activități solicitate de cumpărător. Acest lucru trebuie să includă manipularea echipamentelor și armelor, dacă este cazul.

---

<sup>16</sup> Articolul 18.2: Respectarea legii naționale din domeniul muncii și contractului colectiv este o obligație pentru operatorii economici care execută contracte publice în legislația UE.

**CRITERII ALE CALITĂȚII CARE AU LEGĂTURĂ CU PERSONALUL DE SECURITATE PRIVATĂ**

<b>Personal de securitate privată*</b>	
<b>Recrutare și validare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Este implementat un proces documentat de screening, selecție și validare în vederea angajării?</li> <li>★ Este aplicată legislația care cere ca agenții de pază ai personalului de management să fie supuși unei avizări de fond de către autorități?</li> <li>★ Este asigurat Personal specializat în managementul resurselor umane dedicat selectează și recrutează agenți de pază?</li> <li>★ Recrutarea ia în calcul considerații sociale (de ex., balanța între sexe/angajarea de tineri)?</li> </ul>
<b>Abilități și capacități</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Personalul de paza este calificat conform legii?</li> <li>★ Este asigurată o eventuală <i>instruire de bază</i> de către compania de servicii de securitate privată?</li> <li>★ Sunt oferite instruirii/îndrumări și calificări <i>suplimentare</i> de către compania de servicii de securitate privată?</li> <li>★ Este asigurat personal <i>specializat</i> (de ex., controlul mulțimilor, instruire K9, primul ajutor etc.)?</li> <li>★ Sunt oferite instruirii <i>recapitulative</i>?</li> <li>★ Compania de securitate privată are personal de instruire și/sau facilități de instruire dedicate?</li> <li>★ Sunt aplicate module sau un plan de instruire pentru personal?</li> <li>★ Sunt predate/sprijinite alte abilități (de ex., abilități lingvistice/tehnice)?</li> <li>★ Cum sunt conectate oportunitățile de carieră cu instruirea oferită?</li> <li>★ Este clar că personalul prezintă dovezi ale eventualelor abilități suplimentare necesare și subliniate în apelul la oferte (de ex., abilități lingvistice)?</li> </ul>
<b>Experiență</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Cum demonstrează ofertantul nivelul suficient de experiență? Dovezile pot merge de la o declarație generală privind numărul de ani în medie până la recomandări extinse.</li> <li>★ Ofertantul sau agenții de pază vizați au participat la o eventuală schemă de colaborare sau de schimb de informații împreună cu autorități?</li> </ul>
<b>Condiții de angajare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Ofertantul prezintă o certificare emisă de autorități relevante conform căreia contractele colective de muncă/regulamentele naționale sociale și de muncă sunt respectate?</li> <li>★ Este aplicată o structură salarială clară și transparentă?</li> <li>★ Ofertantul menține un canal pentru primirea și rezolvarea reclamațiilor, primirea de feedback și sugestii?</li> </ul>

	<p>★ Ofertantul furnizează dovezi ale unor asigurari răspundere civilă clare pentru agenții săi de pază?</p>
<p><i>*Aplicabil și pentru personalul de securitate privată subcontractat, temporar sau persoane fizice autorizate.</i></p>	

### 3. Managementul contractului

#### Echipe de management

La contractarea de servicii de securitate privată, cumpărătorii doresc, în general, să minimizeze supravegherea serviciilor, acesta fiind motivul pentru care este esențial modul în care este administrat furnizorul de servicii de securitate privată. Echipa de management supraveghează conformitatea legală a companiei și de aceea managementul experimentat și profesionist are o importanță vitală.

Echipe de management a companiei ofertante trebuie să dea dovadă de evidențe financiare clare, de exemplu fără datorii excesive<sup>17</sup>. Cumpărătorul trebuie să se simtă mulțumit și încrezător că membrii echipei de management a furnizorului de servicii de securitate privată au abilitățile necesare pentru a garanta că toate aspectele companiei și contractului, în special, sunt bine administrate. În acest sens, o distincție clară între personalul responsabil cu administrarea contractului și cel responsabil cu operațiunile contractuale indică structuri bine organizate. Experiența echipei de management în administrarea afacerilor și managementul companiilor trebuie dovedită de compania ofertantă, pentru a garanta o companie administrată profesionist și un management sustenabil al contractului cu clientul. Prin urmare, cumpărătorul poate stabili drept criteriu al calității orice dovadă a experienței unei activități de management într-o poziție

<sup>17</sup> Acesta este un criteriu de selecție pentru achizițiile publice din UE/țările candidate la UE.

comparabilă și/sau orice instruire academică ori non-academică asociată absolvită de echipa de management<sup>18</sup>.

Existența unui Cod deontologic de conduită al echipei de management reflectă abordarea etică a serviciilor întregii companii. Orice reflectare a abordării etice de către echipa de management a companiei poate fi aplicată ca și criteriu al calității.

În raport cu managementul specific al contractului, cumpărătorii trebuie să convină asupra unor standarde pentru comunicarea între ofertant și cumpărător, de exemplu cine este punctul de contact pentru cumpărător în cadrul companiei de servicii de securitate privată. În cazul în care contractul specifică eventuale servicii de rezervă și de răspuns în caz de urgență, cumpărătorul trebuie să întrebe cât se poate de specific cum intenționează managementul companiei ofertante să asigure aceste servicii. Planificarea în serviciu poate oferi o indicație a personalului de rezervă și de răspuns în caz de urgență.

#### Servicii de suport

Oinfrastructura de suport eficientă la sediul central al companiei de servicii de securitate privată garantează derularea fără disfuncționalități a contractului. Structurile de suport pentru agenții de pază includ întregul personal care lucrează la administrarea companiei de servicii de securitate privată, cum ar fi

<sup>18</sup> De asemenea, acesta este un criteriu de selecție pentru achizițiile publice din UE/țările candidate la UE.

personalul care se ocupă de facturare, personalul de rezervă, personalul de resurse umane, personalul de management și vânzări și personalul de marketing, personalul însărcinat cu controlul și asigurarea calitatii serviciilor, personal responsabil cu sanatatea și securitatea în munca a angajaților

#### RITERII ALE CALITĂȚII CARE AU LEGĂTURĂ CU MANAGEMENTUL CONTRACTULUI

<p><b>Echipe de management</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Managementul companiei furnizează dovezi ale unor evidențe financiare clare (de ex., fără datorii excesive sau probleme în așteptare cu autoritățile fiscale)?</li> <li>★ Managementul are abilitățile necesare pentru a administra contractul? Ce calificări și experiențe pot fi dovedite?</li> <li>★ Există un cod deontologic de conduită care este aplicat de echipa de management?</li> <li>★ Sunt standardele de comunicare indicate clar între ofertant și cumpărător? Este clar cine este responsabil de echipa de management în timpul perioadei contractului?</li> </ul>
<p><b>Servicii de suport</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Ofertantul dispune de servicii adecvate de suport în general? De ex., personal de facturare, resurse umane, vânzări și marketing, personal responsabil cu controlul și asigurarea calitatii serviciilor, personal responsabil cu sanatatea și securitatea în munca a angajaților;</li> </ul>

### 4. Operațiunile contractuale

#### Managerul de contract aflat la fața locului

Ofertantul trebuie să stabilească în mod clar cine este responsabil pentru managementul la locul de realizare a serviciului și tratarea tuturor aspectelor operaționale. Acest membru al personalului este, de obicei, managerul de contract/seful de obiectiv aflat la fața locului, care garantează continuitatea cotidiană a serviciilor și supraveghează toate aspectele operaționale. Managerul de contract aflat la fața locului supraveghează executarea [planului operațional](#) și conformarea la cerințele legale de realizarea serviciilor de securitate privată. Trebuie acordată o

atenție deosebită procedurilor care arată că planul aplicat răspunde și circumstanțelor neprevăzute. Managerul de contract aflat la fața locului trebuie să aibă cunoștințe specifice despre cerințele contractuale și planul operațional și cadrul legislativ relevant. Managerul de contract aflat la fața locului din parte ofertantului trebuie să fie capabil să demonstreze o înțelegere perfectă a cerințelor clientului, structurilor organizaționale și filosofiei securității<sup>19</sup>. Se recomandă sublinierea unui lanț clar al responsabilității în

<sup>19</sup> Acesta este un criteriu de selecție pentru achizițiile publice din UE/țările candidate la UE.

planul operațional, precum și momentul și modul în care managerul de contract aflat la fața locului este disponibil pentru comunicări din partea cumpărătorului.

### Planul operațional

Având în vedere că planul operațional este centrul propunerii ofertantului, trebuie acordată o atenție specială elementelor planului și detaliilor pe care le evidențiază.

Standardele europene privind serviciile de securitate ale aeroporturilor și aviației oferă o indicație bună despre elementele care trebuie incluse în planul operațional, dar în centrul planului trebuie să se afle satisfacerea cerințelor de securitate și calitate ale cumpărătorului.

Planul operațional trebuie să includă elemente specifice despre:

- ★ Planificarea serviciilor
- ★ [Procedurile operationale standard](#) (inclusiv Planul de Paza si Proiectele sistemelor tehnice de securitate, intocmite in conformitate cu prevederile legale)
- ★ Plan de mobilizare care include si un plan de contingenta si [rezervă](#)
- ★ Plan de tranziție
- ★ [Evaluarea monitorizării performantei](#)
- ★ [Plan de instruire/îndrumare](#)
- ★ Plan de reversibilitate
- ★ [Structură de raportare /](#) sisteme de raportare
- ★ Recuperare din dezastre/ Plan de Continuitatea afacerii
- ★ Model de guvernanta

Planificarea serviciilor parte din planul operațional arată, de obicei, dacă ofertanții au capacități organizaționale suficiente pentru a asigura un nivel de încadrare a posturilor suficient inclusiv

pentru a înlocui un eventual agent de pază privată imediat, de exemplu în cazul unei îmbolnăviri. Acest lucru înseamnă că un agent de pază cu calificare și experiență similară poate prelua responsabilitățile unui coleg. Furnizorul de servicii de securitate privată trebuie să fie capabil și să arată că poate face față unor situații imprevizibile sau excepționale și că poate garanta o ajustare rapidă și fără probleme. În special pe măsură ce operatorii economici trebuie să facă față la tot mai multe provocări, acest lucru poate merge de la dezastre naturale până la demonstrații/manifestații și incidente violente. Cumpărătorul trebuie să fie sigur că ofertantul respectă toate procedurile specificate în planul operațional și convenite.

Informațiile furnizate în planul operațional trebuie să satisfacă cumpărătorul și trebuie să includă monitorizarea performanței companiei de servicii de securitate privată în mod regulat și în momentele/la datele specificate în cooperare cu cumpărătorul. Implementarea planului operațional trebuie revizuită în mod regulat, iar concluziile controalelor de calitate interne trebuie utilizate. Agenții de pază trebuie să aibă structuri de raportare clare. Raportarea trebuie să ia în considerare următoarele aspecte:

- ★ raportarea este realizată cu acuratețe și regulat;
- ★ raportarea oferă răspunsuri la întrebări și informații care ar putea rezulta în timpul operațiunilor (de exemplu: Cât de mulți vizitatori au fost verificați? Sunt intrările/ieșirile în/din clădiri suficient de spațioase în timpul orelor de vârf pentru un flux sporit de persoane?);
- ★ modul în care raportarea este efectuată nu afectează agenții de pază în executarea disproporționată a contractului;

- ★ raportarea trebuie să fie, dacă rezultatele indică astfel, amendată conform nevoilor cumpărătorului la momentul încheierii contractului (de exemplu: Sunt necesari agenți suplimentari de pază de sex feminin?
- ★ analiza raportării trebuie să ducă la măsuri corective sau preventive (de exemplu: Avem nevoie în timpul orelor de vârf de mai mult personal de securitate privată/Avem nevoie de personal suplimentar de securitate privată, de sex feminin pentru a verifica femeile?

O atenție specială trebuie acordată propunerii de Planificare a serviciilor, întrucât acesta este un element central care reflectă cerințele contractului. Remarcați că pe baza raportării, cerințele se pot schimba, iar planificarea serviciilor ar putea să trebuiască ajustată. Orice ajustare ca urmare a raportării trebuie documentată bine. Metodologia registrului trebuie să asigure:

- ★ programarea corectă a profilului personalului de securitate privată în concordanță cu cerințele postului;
- ★ acoperirea de 100 % a contractului;
- ★ executarea contractului la momentul potrivit;
- ★ executarea contractului la locul potrivit;
- ★ fiecare personal de securitate privată își cunoaște programul cu suficient de mult timp înainte;
- ★ programul este predictibil pentru agenții de pază și încorporează aspecte sociale, mai exact este aplicat un mecanism de înlocuire/ si cum sunt administrate sezoanele de vacanță;
- ★ fiecare agent de securitate privată este informat despre programul său

cu suficient de mult timp înainte;

- ★ cumpărătorul a fost informat despre orare;
- ★ orarele respectă condițiile de muncă reglementate de legea națională și/sau europeană;
- ★ contractul este executat conform orarelor;

atât planificarea, cât și planul operațional trebuie supuse unor reuniuni de revizuire formalizată și regulată între cumpărător și furnizorul de servicii de securitate privată. Având în vedere implicațiile sociale exercitate asupra agenților de pază, planificarea serviciilor trebuie să fie predictibilă, continuă și să permită un echilibru corect între viața profesională și cea personală.

### Controlul calității

Orice furnizor de servicii de securitate privată trebuie să dispună de o metodologie *internă* pentru controlul calității și testare. Aceste controale pot include teste ale implementării vigilenței și practice a planului operațional. Procedura urmată pentru inspecții și audituri trebuie să convingă cumpărătorul și că inspecțiile interne sunt efectuate cu o măsură maximă de obiectivitate și trebuie să respecte standardul minim prevăzut în legislația națională..

<b>CRITERII ALE CALITĂȚII CARE AU LEGĂTURĂ CU OPERAȚIUNILE CONTRACTUALE</b>	
<b>Managerul de contract aflat la fața locului</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Managerul de contract/seful de obiectiv responsabil de realizarea serviciului în locațiile clientului are suficiente cunoștințe despre prevederile din contract și Planul de Paza pentru a implementa toate aspectele într-un grad satisfăcător?</li> <li>★ Dacă managerul de contract/seful de obiectiv responsabil de contract deține calificările prevăzute de legislația națională și dacă are și alte calificări și competențe suplimentare?</li> <li>★ Este aplicat un plan clar al responsabilităților?</li> </ul>
<b>Planul operațional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Planul operațional include toate elementele necesare în special cele specificate ca obligatorii în conformitate cu legislația națională?</li> <li>★ Este vizibilă o metodologie clară pentru documentarea serviciului și înregistrări?</li> <li>★ Posturile sunt încadrate cu personal suficient pentru a înlocui un agent de pază inclusiv în caz de îmbolnăvire sau alte circumstanțe imprevizibile?</li> <li>★ Planul operațional include eventuale monitorizări ale performanței?</li> <li>★ Planul operațional include o raportare obligatorie?</li> <li>★ Metodologia de documentare și înregistrare a serviciului include toate elementele importante și cerute de legislația națională? În special, ia în considerare aspectele sociale care vizează agenții de pază, în timp ce asigură o acoperire de 100 % a contractului?</li> </ul>
<b>Controlul calității</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Sunt aplicate mecanisme interne sau terțe de control al calității pentru operațiunile ofertantului cel puțin la nivelul minim prevăzut în legislația națională în vigoare?</li> <li>★ Sunt aplicate mecanismele interne de control al calității cu obiectivitatea necesară?</li> </ul>

## 5. Infrastructura contractuală

Tehnologia este uneori un element esențial pentru furnizarea de servicii de securitate privată, pentru a garanta cele mai înalte standarde de calitate. Deși gama de tehnologii disponibilă este în continuă creștere, este vital ca tehnologia integrată în planul operațional să fie potrivită cu obiectivele contractului. Având în vedere cerințele tot mai complexe la care sunt supuși agenții de pază în ceea ce privește manipularea tehnologiei, toți trebuie să fie

bine instruiți să manipuleze echipamentele și tehnologia disponibilă propusă pentru sarcina agentului de pază. Instrumentele și tehnologia trebuie să fie menținute, de asemenea, în conformitate cu instrucțiunile producătorului. Ofertantul trebuie să fie capabil să demonstreze în planul operațional că aceste aspecte sunt luate complet în considerare.

### Echipamente

Toate echipamentele utilizate de

compania ofertantă trebuie întreținute de către proprietarul echipamentului (de obicei, ofertantul) și de standardele, legile și reglementările naționale trebuie respectate, precum și îndrumările producătorului. Responsabilitatea pentru întreținere poate fi delegată în mod alternativ unei alte părți (de exemplu, în cazul vehiculelor: unui garaj/service cu buna reputație). Echipamentul și utilizarea acestuia trebuie să îndeplinească îndrumările privind sănătatea și siguranța în munca. De asemenea, instrumentele trebuie să fie adecvate circumstanțelor specifice locului de serviciu, de exemplu, anumite echipamente trebuie să fie folosite cu discreție, în cazul în care condițiile specifice locului de serviciu vor cer.

Aspectul exterior al personalului de securitate privată este foarte important, întrucât se reflectă asupra cumpărătorului. Ofertantul trebuie să asigure, prin urmare, **uniforme** standard cu respectarea prevederilor legislației naționale, pentru toți agenții de pază sau să garanteze că uniformele puse la dispoziție sunt purtate și îngrijite corect.

**Dispozitivele de comunicație, IT, echipamentele hardware și aplicațiile software** trebuie furnizate agentului de pază privată conform naturii activității care urmează a fi îndeplinite.

Eventualele **arme** purtate în cadrul de lucru al executării serviciilor de securitate privată vizate trebuie să fie corespunzătoare, utilizate, întreținute și depozitate corect cu respectarea cadrului legal național relevant. Acestea trebuie utilizate numai de către ofertant și agenții săi de pază, cu autorizațiile necesare, instruire și experiență în utilizarea acestora. Armele trebuie inventariate și verificate regulat și depozitate într-un mod sigur și corespunzător. Planul operațional trebuie să stabilească cine deține autorizațiile necesare pentru a utiliza arme și în ce

condiții și circumstanțe. Tot personalul de securitate privată vizat trebuie să fie complet la curent cu procedurile privind armele.

Toate **vehiculele** utilizate în efectuarea contractului trebuie să fie clar marcate cu respectarea prevederilor legale specifice și întreținute în stare bună. Trebuie să se stabilească în mod clar cine are acces la acestea și cum trebuie utilizate.

Eventualii **câini** utilizați în executarea contractului trebuie să fi primit instruirea relevantă și trebuie să fie utilizați de un agent instruit. Planul operațional trebuie să menționeze unde trebuie utilizați.

Pentru toate instrumentele și uneltele de suport menționate mai sus, este esențial ca ofertantul să poată furniza dovezi suficiente ale garanțiilor obligatorii și/sau altor garanții de asigurare necesare și ale aranjamentelor de răspundere civilă. În plus, pentru utilizarea armelor și câinilor se aplică legi naționale specifice. Ofertantul trebuie să fie capabil să demonstreze totală conformitate și instruirea regulată conform ultimelor condiții legale pentru utilizarea profesională a acestor echipamente.

### **Suport tehnic**

Planul operațional trebuie să asigure informațiile necesare pentru a explica cumpărătorului sprijinul tehnic și echipamentele furnizate agenților de pază, precum și modul în care acestea vor fi utilizate pentru operațiuni și când. Întreținerea tuturor echipamentelor trebuie inclusă în planul operațional pentru a garanta că toate echipamentele, de la materialele logistice, trecând prin echipamentele de comunicație și până la materialele de raportare, sunt întotdeauna pregătite operațional. Acolo unde există televiziune în circuit închis sau sisteme CCTV ori alte sisteme automatizate, cum ar fi instalațiile de control al accesului și alarmelor, planul operațional trebuie să



răspundă la următoarele întrebări:

- ★ Este respectată legea aplicabilă? În unele țări europene, legea națională este aplicată, cu scopul de a proteja intimitatea oamenilor aflați sub supraveghere.
- ★ Furnizorul are expertiza tehnică pentru a manipula echipamentele?
- ★ Poate furnizorul de securitate privată să întrețină echipamentele în mod corespunzător? Dacă nu, compania de servicii de securitate privată cooperează cu o companie care asigură întreținere?
- ★ Este tehnologia actualizată?

### CRITERII ALE CALITĂȚII CARE AU LEGĂTURĂ CU INFRASTRUCTURA CONTRACTUALĂ

<p><b>Echipamente</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Poate ofertantul să dovedească faptul că toate legile naționale cu privire la manipularea armelor/k9/vehicule sunt respectate? Acest lucru se aplică și, de exemplu, legii privind caracterul privat, dacă sunt integrate operațiuni CCTV.</li> <li>★ Sunt instrumentele și echipamentele sugerate în planul operațional potrivite pentru îndeplinirea contractului?</li> <li>★ Tehnologia îndeplinește aspectele de sănătate și siguranță și îndrumările producătorului?</li> <li>★ Este întregul personal de securitate operațional instruit să utilizeze echipamentele?</li> <li>★ Este garantată o întreținere și actualizare regulată?</li> <li>★ Este echipamentul utilizat într-un mod care asigură condițiile de garanție ale producătorului?</li> <li>★ Ofertantul a acoperit eventualele cerințe de răspundere civilă cu asigurări corespunzătoare legate de manipularea echipamentelor?</li> <li>★ Ofertantul demonstrează instruirea regulată pentru personalul care manipulează arme, inclusiv instruire legală actualizată?</li> </ul>
<p><b>Support tehnic</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Ofertantul asigură disponibilitatea operațională a tuturor echipamentelor în orice moment contractul cere utilizarea echipamentelor?</li> <li>★ Este clar pentru ce aspecte ale contractului dorește compania ofertantă să utilizeze suport tehnic extern?</li> </ul>

## 6. Compania de servicii de securitate privată

Criteriile calității stabilite mai jos îi permit cumpărătorului să evalueze compania de servicii de securitate privată. Acest lucru are legătură cu dimensiunea și capacitatea, numărul de angajați, cifra de afaceri și nivelul de specializare ori gama serviciilor ofertantului. Trebuie menționat faptul că criteriile calității stabilite pentru a găsi ofertantul potrivit sunt legate de sarcinile și serviciile care urmează a fi efectuate.<sup>20</sup>

Mediul legal al companiilor de servicii de securitate privată este în continuă schimbare. Prin urmare, multe companii mențin programe interne de conformitate, care și pentru cumpărător asigură un nivel de confort conform căruia aspectele legale ale serviciilor oferite sunt respectate și actualizate întotdeauna. Acest lucru include evaluarea și controlul riscurilor. În unele cazuri, ofertanții trebuie să aibă documentație provenită din administrarea adecvată, garantând că toate certificatele și acreditările respectă legile în vigoare.

Aranjamentele/Planurile de continuitate a afacerii sunt realizate de un număr tot mai mare de organizații pentru a garanta continuitatea funcțiilor critice de afaceri în cazul unor evenimente perturbatoare. Există mai multe standarde internaționale și naționale privind continuitatea în afaceri, pe care organizațiile le pot aplica - lucru care îi poate fi cerut ofertantului ca dovadă a aranjamentelor de

management al continuității afacerii<sup>21</sup>.

### Experiență și palmares

Companiile ofertante de servicii de securitate privată trebuie să furnizeze informații despre structura lor organizațională, gama și natura serviciilor de securitate privată furnizate și de cât timp oferă serviciile respective. Orice cooperare în desfășurare sau anterioară cu autorități locale sau naționale poate oferi o indicație a companiei de servicii de securitate privată de calitate. Acest lucru poate merge dincolo de serviciile anterioare oferite și poate acoperi participarea la contracte de partajare/schimb de informații sau scheme de instruire și coordonare, de ex., cu poliția sau alte servicii de urgență.

Un parcurs bun în domeniul sănătății și siguranței ocupaționale și disponibilitatea suportului pentru agenții de pază care devin victime ale atacurilor (violente) sau ale altor incidente indică o bună politică de sănătate și siguranță a companiei ofertante<sup>22</sup>. În același timp o buna politica de companie în această domeniueste reflectata adesea în ratele mai scăzute de absenteism și într-un personal mai motivat. Un element tot mai important al managementului personalului este orice politică aplicabilă privind reconcilierea timpului de lucru cu cel privat. Riscurile de

---

<sup>21</sup> Mai multe standarde de continuitate în afaceri au fost publicate de diferite autorități de standardizare, inclusiv ISO, Instituția de Standardizare Britanică și Autoritățile Americane din SUA.

<sup>22</sup> De asemenea, documentul „Buying Social - A Guide to Taking Account of Social Considerations in Public Procurement”, publicat de Directoratul General pentru Angajare, Afaceri Sociale și Egalitatea de Șanse al Comisiei Europene, poate furniza îndrumări despre modul de identificare a unei politici solide privind sănătatea și siguranța în cadrul operatorilor de servicii de securitate privată de calitate.

---

<sup>20</sup> Acesta este, într-un proces de achiziție al unor autorități publice aflate în UE, o cerință legală pentru conceperea criteriilor de selecție și atribuire.

sănătate și siguranță asociate cu anumite contracte pot fi evaluate cu o varietate de instrumente de evaluare a riscurilor de sănătate și siguranță<sup>23</sup>.

O evidență solidă a confidențialității privind informațiile clientului, respectul datelor cu caracter privat devine tot mai relevantă în lumea digitală. Prin urmare, ofertantul trebuie să demonstreze măsuri clare de protecție a datelor. Măsuri trebuie aplicate pentru a proteja datele private ale clienților, colectate, de exemplu, în cursul eforturilor de raportare ale ofertantului.

### **Etică, filosofia companiei și codul de conduită**

O indicație a faptului că ofertantul are o structură de management și o etică a companiei solide și de calitate este dovada oricărui angajament corporatist de responsabilitate socială. Regimurile internaționale standardizate, cum ar fi Global Compact al Națiunilor Unite, ajută la compararea eforturilor în acest sens.

Multe organizații au documentație care evidențiază abordarea clienților și operațiunile de afaceri, dintr-un punct de vedere etic și deontologic. Dacă există o astfel de declarație din partea companiei ofertante, acest lucru este o indicație a normelor interne ale ofertantului, incluzând anti-corupția, tratarea eticii companiei, transparența financiară și arată dacă ofertantul corespunde așteptărilor cumpărătorului dintr-o perspectivă ce ține de filosofia afacerilor. Programul intern de conformitate sau managerul calității din companiile ofertante sunt adesea responsabili pentru asigurarea respectării

<sup>23</sup> Un instrument este European Online Interactive Risk Assessment, o aplicație dezvoltată pe bază de web de către Agenția Europeană pentru Siguranța și Sănătatea Ocupațională (EU-OSHA). Trebuie luate în considerare întreprinderile mici și mijlocii (IMM) care este posibil să se lupte să ofere dovezi ale politicilor lor sociale.

de către întregul personal a propriilor coduri interne etice și deontologice sau a principiilor precum și standardelor și obligațiilor din domeniu.

### **Întreprinderi mici și mijlocii**

IMM-urile<sup>24</sup> se confruntă cu provocări specifice în procesele de licitație. Unele dintre criteriile calității subliniate pot aplica poveri potențiale asupra acestora, fie direct, fie indirect, lucru care necesită soluții pragmatice pe o bază nediscriminatorie pentru toți ofertanții. De asemenea, pentru cumpărătorii privați, există bune practici disponibile pentru a-i ajuta să facă procesele de licitație mai accesibile pentru IMM-uri<sup>25</sup>.

<sup>24</sup> Conform definiției din Recomandarea Comisiei Europene 2003/361/EC.

<sup>25</sup> Consultați, de exemplu, documentul de lucru al personalului Comisiei Europene „Code of Best Practices facilitating access by SMEs to public procurement contracts” (Codul de bune practici care facilitează accesul IMM-urilor la contracte de achiziții publice).

### CRITERII ALE CALITĂȚII CARE AU LEGĂTURĂ CU COMPANIA DE SERVICII DE SECURITATE PRIVATĂ

<b>Experiență și palmares</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>★ Poate ofertantul să demonstreze experiență în domeniul cerut? Gama de servicii furnizate? Durata prezenței pe piață?</li><li>★ Ofertantul are o cooperare în curs/anterioară cu autorități?</li><li>★ Ofertantul demonstrează o performanță/istoric bun în domeniul sănătății și siguranței ocupaționale?</li><li>★ Ofertantul aplică instrumente de evaluare a riscurilor de sănătate și siguranță dacă este necesar?</li><li>★ Ofertantul are o evidență bună a confidențialității și protecției datelor?</li></ul>
<b>Etică, filosofia companiei și codul de conduită</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>★ Ofertantul are un angajament solid CSR?</li><li>★ Ofertantul menține un program intern de conformitate și calitate, garantând respectarea legală și standardele din domeniu/propriile angajamente?</li><li>★ Ofertantul menține un cod de conduită/program de integritate?</li></ul>

Anexa 1 - Instrucțiuni de evaluare: Un exemplu al modului de atribuire a contractelor pe baza criteriilor calității.

## Anexa 1 - Instrucțiuni de evaluare: Un exemplu al modului de atribuire a contractelor pe baza criteriilor calității.

Această anexă vă oferă, în calitate de client, un exemplu practic al modului în care se atribuie contracte pe baza criteriilor de calitate.

Acești pași importanți trebuie urmați.

- ★ **PASUL 1**- Fixarea importanței relative a calității în fața prețului.
- ★ **PASUL 2** – Stabilirea importanței atribuite diferitelor categorii ale calității și importanței relative a criteriilor specifice calității din fiecare categorie.
- ★ **PASUL 3** – Acordarea unui scor diferitelor criterii pentru a determina furnizorul cu „valoarea optimă”, după ce contractul a fost publicat și ofertele de la diferite companii de securitate privată au fost realizate în conformitate cu pașii 1 și 2.

### PASUL 1 - Importanța calității în fața prețului

Pentru a determina propunerea care reprezintă valoarea optimă conform criteriilor calității și prețului, poate fi utilizată următoarea formulă pentru a găsi scorul total al propunerii:

**Scor ofertă = Scor calitate + Scor preț**

Este la latitudinea cumpărătorului să determine propria importanță având în vedere scorul calității și prețului. Cu cât

scorul este mai mare, cu atât este atribuită o importanță mai mare criteriilor calității.

### PASUL 2 - Definirea importanței diferitelor categorii și criterii specifice calității

Această etapă le permite cumpărătorilor să definească ce categorii de criterii ale calității sunt cele mai importante pentru ei în evaluarea calității lor, prin alocarea unor proporții diferite din punctele permise pentru scorul calității:

Categorie	Atribuirea importanței
Personalul de securitate privată	Un număr mare de puncte atribuite indică faptul că screeningul de fond, validarea, selecția și recrutarea, abilitățile și capacitățile, experiența și condițiile de muncă sunt preocuparea principală.
Managementul contractului	Numărul acordat aici reflectă importanța atribuită abilităților de management al contractului, experienței și serviciilor de suport din cadrul companiei ofertante.
Operațiunile contractuale	În cazul în care calitatea managerului de contract/sefului de obiectiv aflat la fața locului, a planului operațional, inclusiv a aspectelor cum ar fi planificarea serviciilor, are importanță prioritară pentru cumpărător, cele mai multe puncte trebuie atribuite acestei categorii a calității.

Anexa 1 - Instrucțiuni de evaluare: Un exemplu al modului de atribuire a contractelor pe baza criteriilor calității.

Infrastructura contractuală	Cumpărătorii care atribuie cea mai mare importanță suportului tehnic și calității echipamentelor asigurate trebuie să atribuie cele mai multe puncte acestei categorii de criterii ale calității.
Compania	Numărul atribuit calității generale a companiei ofertante, incluzând aspecte cum ar fi etica, filosofia și codul intern de conduită, sunt reflectate aici.

Puteți alege apoi importanța criteriilor specifice ale calității pentru fiecare categorie. Clientul trebuie să atribuie puncte pentru aspectele specifice care se adaugă valorii totale de puncte alocate fiecărei categorii.

De exemplu, dacă acordăm 60 de puncte calității și 40 de puncte prețului (pasul 1), trebuie să distribuim aceste 60 de puncte între diferitele criterii ale calității. De exemplu, ați putea atribui 17 puncte personalului de securitate privată, 5 managementului contractului, 20 operațiunilor contractuale, 10 infrastructurii contractuale și 8 companiei de securitate privată.

Ați putea alege apoi, din acele criterii posibile identificate pentru fiecare categorie, pe cele care corespund priorităților dvs. De exemplu, în raport cu categoria managementului contractului, puteți atribui cele 5 puncte identificate pentru:

- ★ calificarea echipei de management (3 puncte)
- ★ experiența echipei de management (2 puncte)

Aceeași operațiune ar fi necesară în legătură cu criteriile posibile legate de categoriile rămase ale calității.<sup>1</sup>

Un exemplu complet va fi furnizat în paginile 45- 50.

**DUPĂ CE AȚI DECIS ASUPRA IMPORTANȚEI ATRIBUITE CRITERIILOR CALITĂȚII ȘI IMPORTANȚEI RELATIVE A CRITERIILOR CALITĂȚII IDENTIFICATE, TREBUIE LANSAT UN PROCES DE LICITAȚIE. CRITERIILE PROCEDURALE, ÎN FUNCȚIE DE NATURA CONTRACTULUI (CONFORM EXPLICAȚIILOR DIN CAPITOLUL 4) TREBUIE RESPECTATE.<sup>2</sup>**

Înainte de atribui un contract, în special în acele contracte supuse regulilor de achiziții publice (consultați capitolul 5), trebuie mai întâi să examinați:

- a) dacă există companii care sunt considerate nepotrivite să efectueze sarcinile vizate. Indicații ale acestui lucru pot fi neachitarea taxelor sau contribuțiilor sociale, un dosar

<sup>1</sup> Așa cum am explicat la punctul 5, autoritățile de achiziții publice trebuie atribuite astfel încât unele criterii sunt criterii de excludere în loc de atribuire (instruirea obligatorie sau respectarea legislației naționale și a muncii). În conformitate cu Directivele europene, experiența personalului poate fi considerată și criteriu de selecție.

<sup>2</sup> Anunțurile de participare la procedura de atribuire a contractului trebuie respectate de autoritățile de achiziție publică. Consultați paginile 54-57.

Anexa 1 - Instrucțiuni de evaluare: Un exemplu al modului de atribuire a contractelor pe baza criteriilor calității.

penal sau alte ofense. Cumpărătorii publici din UE sunt obligați să excludă anumite oferte din licitație în mod automat.

- b) există companii care nu îndeplinesc criteriile de selecție de bază în ceea ce privește experiența și capacitățile. Aceste companii nu trebuie incluse în etapele de atribuire.

După ce ați exclus unele dintre companiile nepotrivite și ați selectat acele companii care îndeplinesc criteriile de selecție, valoarea optimă este obținută prin evaluarea criteriilor alese anterior.

### PASUL 3 - Evaluarea calității

După ce ofertele sunt dezbătute, cumpărătorul realizează o evaluare a cotațiilor de preț primite în oferte. Acele oferte care nu au îndeplinit criteriile de excludere sau selecție nu sunt luate în considerare. Evaluarea ofertelor rămase se bazează pe numărul de puncte care au fost alocate prețului, așa cum se menționează în anunțul de participare la procedura de atribuire a contractului.

#### Evaluarea prețului

Cumpărătorului care oferă cel mai mic preț i se atribuie numărul total de puncte disponibile pentru preț. Toate ofertele cu preț mai mare sunt evaluate în comparație cu ofertantul cu cel mai mic preț. Punctele pentru preț se deduc în relație cu procentul conform căruia oferta de preț este peste cea a ofertantului cu cel mai mic preț. În exemplul de mai jos, unde pentru scorul prețului sunt disponibile 40 de puncte în total, o creștere cu 10 % a prețului duce la o deducere în puncte de 10 % din 40 de puncte și așa mai departe.

Companie	Preț	Puncte
A	100.000 Euro	40
B	110.000 Euro	36
C	120.000 Euro	33

#### Evaluarea calității

După ce cumpărătorul și-a definit prioritățile privind calitatea prin acordarea de puncte categoriilor stabilite la PASUL 2, este esențial să fie realizată o evaluare obiectivă pentru a analiza care oferte îndeplinesc aceste cerințe. Pentru a garanta această obiectivitate, pot fi utilizați următorii parametri de notare.

- ★ Nu se aplică
- ★ Neconform
- ★ Presupus conform
- ★ Conform
- ★ Excelent

Următorul tabel vă oferă definiții pentru fiecare dintre parametri de notare. Opțiunea „Nu se aplică” este utilizată în tabelele de notare pentru criteriile care nu sunt considerate relevante pentru contract. În mod clar, o companie cu scorul „excelent” în raport cu unul dintre

Anexa 1 - Instrucțiuni de evaluare: Un exemplu al modului de atribuire a contractelor pe baza criteriilor calității.

criteriile calității trebuie să primească o proporție mai mare de puncte disponibile decât o companie care este doar „presupus conformă”. Prin urmare, se aplică diferite ponderi punctelor atribuite fiecărui criteriu.

#### Pondere

Parametru	Pondere
Neconform	0 %
Presupus conform	50 %
Conform	80 %
Excelent	100 %

Ofertantul cu cel mai mare număr de scoruri „excelent” la criteriile cheie (acele criterii alocate celui mai mare număr de puncte de către cumpărător) va obține, astfel cel mai mare scor la criteriile calității. Evaluarea criteriilor calității se adaugă la punctele atribuite în cadrul evaluării prețului, pentru a stabili ofertantul cu „valoarea optimă”.

#### Definirea criteriilor de acordare a scorurilor

<b>Nu se aplică</b>	la în considerare faptul că nu fiecare element este aplicabil fiecărui cumpărător. Criteriul nu se aplică atribuirii acestei licitații și, prin urmare, nu primește scor. Evaluarea cu „nu se aplică” nu trebuie utilizată la întâmplare, ci trebuie justificată în raport cu cerințele ofertantului. De exemplu, criteriul „CCTV” nu este aplicabil dacă această tehnologie nu va fi utilizată în îndeplinirea contractului.
<b>Neconform</b>	Această evaluare se aplică dacă informațiile furnizate în total nu îndeplinesc cerințele cumpărătorului. Nu trebuie utilizată dacă nu este furnizată nicio informație privind un anumit element.
<b>Presupus conform</b>	Informațiile furnizate nu permit o evaluare completă a faptului că elementul propus îndeplinește cerințele.
<b>Conform</b>	Informațiile furnizate îndeplinesc în integralitate cerințele stabilite în anunțul de licitație și îndeplinesc așteptările cumpărătorului.
<b>Excelent</b>	Elementul îndeplinește cerințele și așteptările și demonstrează un serviciu de calitate excepțional de înaltă pe baza unei performanțe de succes în practică.



## Exemplu

În exemplul subliniat, cumpărătorul a decis să atribuie 100 de puncte după cum urmează:

Preț	40 puncte
Calitate	60 puncte
Alocare:	
1. Personal de securitate privată	17
2. Management contract	5
3. Operațiuni contract	20
4. Infrastructură contract	10
5. Compania de servicii de securitate privată	8

### 1. Personal de securitate privată

	Puncte disponibile	Nu se aplică	Neconform 0 %	Presupus conform 50 %	Conform 80 %	Excelent 100 %	Puncte ponderate alocate
<b>1.1 Screeningul istoricului, validare, selecție, recrutare</b>							
Proces documentat de screening și validare	0	✓					0
Dovezi ale respectării legislației pentru screeningul și validarea personalului de securitate privată	3			✓			1,5
Personal dedicat pentru screening și validare	0	✓					0
Recrutare cu considerații sociale	3			✓			1,5
<b>1.2 Abilități și capabilități</b>							
Instruire de bază	3					✓	3
Instruire suplimentară	1					✓	1
Instruire specializată	1			✓			0,5

## Anexa 1 – Exemflu

	Puncte disponibile	Nu se aplică	Neconform 0 %	Presupus conform 50 %	Conform 80 %	Excelent 100 %	Puncte ponderate alocate
Instruire recapitulativă	0	✓					0
Personal/facilități dedicate instruirii	0	✓					0
Module/plan de instruire	0	✓					0
Alte abilități suportate	0	✓					0
Cariere și instruire pentru agenții de pază	0	✓					0
<b>1.3 Experiență</b>							
Dovezi ale nivelului suficient de experiență	2					✓	2
Cooperare cu alte organizații/autorități	0	✓					0
<b>1.4 Condiții de angajare</b>							
Certificarea respectării contractului colectiv de muncă, legilor naționale sociale/de muncă	2				✓		1,6
Structură salarială clară și transparentă	0	✓					0
Canal de înaintare a reclamațiilor. Feedback și sugestii	0	✓					0
Contracte de răspundere civilă	2			✓			1
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>						<b>12,1</b>

## 2. Management contract

	Puncte disponibile	Nu se aplică	Neconform 0 %	Presupus conform 50 %	Conform 80 %	Excelent 100 %	Puncte ponderate alocate
<b>2.1 Echipa de management</b>							
Evidențe financiare clare	0	✓					0
Calificările echipei de management	3				✓		2,4
Experiența echipei de management	2				✓		1,6
Responsabilități și standarde	0	✓					0
<b>2.2 Servicii de suport</b>							
Servicii de suport	0	✓					0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>						<b>4,0</b>

## 3. Operațiuni contract

	Puncte disponibile	Nu se aplică	Neconform 0 %	Presupus conform 50 %	Conform 80 %	Excelent 100 %	Puncte ponderate alocate
<b>3.1 Managerul de contract aflat la fața locului</b>							
Dovada calificării	5					✓	5
Furnizarea de cunoștințe despre contract	2					✓	2
Lanțul responsabilității	1			✓			0,5
<b>3.2 Planul operațional</b>							
Caracterul complet al planului operațional	0	✓					0

	Puncte disponibile	Nu se aplică	Neconform 0 %	Presupus conform 50 %	Conform 80 %	Excelent 100 %	Puncte ponderate alocate
Planificarea serviciilor metodologic	0	✓					0
Flexibilitatea Planificarii serviciilor	4					✓	4
Monitorizarea performanței	1			✓			0,5
Utilizarea raportării obligatorii	0	✓					0
Aspectul social al Planificarii serviciilor	5				✓		4
<b>3.3 Controlul calității</b>							
Mecanism de control intern sau terț	1				✓		0,8
Control obiectiv al calității	1				✓		0,8
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>						<b>17,6</b>

#### 4. Infrastructură contract

	Puncte disponibile	Nu se aplică	Neconform 0 %	Presupus conform 50 %	Conform 80 %	Excelent 100 %	Puncte ponderate alocate
<b>4.1 Echipamente</b>							
Respectarea legii naționale privind armele/vehiculele /echipamentele (dacă se aplică)	4					✓	4
Adecvarea instrumentelor cu planul operațional	0	✓					0
Respectarea sănătății și siguranței la manipularea	0	✓					0

## Anexa 1 – Exemplet

echipamentelor

Întreținerea regulată a instrumentelor/echipamentelor

0	✓						0
Puncte disponibile	Nu se aplică	Neconform 0 %	Presupus conform 50 %	Conform 80 %	Excelent 100 %		Puncte ponderate alocate

Garanția instrumentelor și echipamentelor

0	✓						0
---	---	--	--	--	--	--	---

Contracte de răspundere civilă pentru manipularea instrumentelor

3				✓			2,4
---	--	--	--	---	--	--	-----

Instruire specială a personalului care manipulează instrumentele/echipamentele

1			✓				0,5
---	--	--	---	--	--	--	-----

#### 4.2 Suport tehnic

Disponibilitatea imediată a tuturor echipamentelor conform cerinței contractuale

0	✓						0
---	---	--	--	--	--	--	---

Suport tehnic clar, garantat pentru toate echipamentele

2					✓		2
---	--	--	--	--	---	--	---

<b>TOTAL</b>	<b>10</b>						<b>8,9</b>
--------------	-----------	--	--	--	--	--	------------

## 5. Compania de servicii de securitate privată

Puncte disponibile	Nu se aplică	Neconform 0 %	Presupus conform 50 %	Conform 80 %	Excelent 100 %	Puncte ponderate alocate
--------------------	--------------	---------------	-----------------------	--------------	----------------	--------------------------

### 5.1 Experiență și palmares

Gama de servicii furnizate

0	✓					0
---	---	--	--	--	--	---

Durata prezenței pe piață

0	✓					0
---	---	--	--	--	--	---

## Anexa 1 – Exemplu

	Puncte disponibile	Nu se aplică	Neconform 0 %	Presupus conform 50 %	Conform 80 %	Excelent 100 %	Puncte ponderate alocate
Cooperare continuă/anterioară cu autorități	0	✓					0
Palmares bun în domeniul sănătății și siguranței ocupaționale	2				✓		1,6
Schemă de reconciliere pentru orele lucrătoare și private	0	✓					0
Evaluarea riscurilor de sănătate și siguranță	0	✓					0
Palmaresul confidențialității informațiilor clienților	0	✓					0
Măsurile de protecție a datelor	0	✓					0
<b>5.2 Etică, filosofia companiei și codul de conduită</b>							
Angajament corporatist de responsabilitate socială	4			✓			2
Documentarea abordării etice a activității	0	✓					0
Program de continuitate în afaceri	1		✓				0
Program intern de conformitate/calitate	1			✓			0,5
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>						<b>4,1</b>

## Rezultat

Drept rezultat al evaluării ofertei din exemplul de mai sus, cumpărătorul dispune de o privire de ansamblu pentru a compara performanța diferiților ofertanți în raport cu criteriile separate ale calității. În acest exemplu, ofertantul are următoarea performanță la criteriile calității.

Criterii calitate	Puncte disponibile	Puncte atribuite
Personal de securitate privată	17	12,1
Management contract	5	4,0
Operațiuni contract	20	17,6
Infrastructură contract	10	8,9
Compania de servicii de securitate privată	8	4,1
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>46,7</b>

## Anexa 2 – Criterii de excludere, selecție și atribuire

Această Anexă vă oferă o privire de ansamblu asupra criteriilor de excludere, selecție și atribuire care sunt incluse în legislația UE privind achizițiile publice. Aceste criterii se aplică numai autorităților publice care achiziționează servicii de securitate privată. Clienții privați sunt încurajați să se inspire și din aceste criterii.

### 1. CRITERII DE EXCLUDERE

Cumpărătorii publici vor exclude ofertanții din licitații atunci când aceștia au fost supuși unei condamnări printr-o hotărâre judecătorească finală, din următoarele motive:	Neconform	Conform	Observații
Participarea la o organizație criminală			
Corupție			
Fraudă			
Delicte de terorism sau delicte legate de activități teroriste			
Spălare de bani sau finanțarea teroriștilor			
Exploatarea copiilor prin muncă sau alte forme de trafic de persoane			
Încălcarea obligațiilor de plată a taxelor sau contribuțiilor sociale			

Este posibil ca autoritățile contractante să excludă sau să li se impună de către Statele Membre să excludă ofertanții de la participarea la licitații, în următoarele situații:	Neconform	Conform	Observații
Legea UE, internațională și națională privind mediul, aspectele sociale și de muncă, precum și contractele colective nu sunt respectate			
Ofertantul este supus procedurilor de faliment sau insolvență sau lichidare			
Proastă administrare profesională gravă,			



care face ca integritatea ofertantului să fie pusă sub semnul întrebării			
Ofertantul a încheiat contracte cu alți operatori economici al căror scop este de a denatura concurența			
Conflict de interese			
Se cunosc a exista deficiențe semnificative sau persistente în îndeplinirea unei cerințe substanțiale conform unui contract public anterior			
Ofertantul a exercitat o influență injustă asupra procesului de luare a deciziilor de către autoritatea contractantă			

Un scor neconform obținut la oricare dintre aceste categorii obligatorii duce la descalificarea imediată din procesul de licitație. Un scor neconform obținut la oricare dintre aceste categorii opționale poate duce la descalificarea din procesul de licitație.

## 2. CRITERII DE SELECȚIE

### Potrivirea pentru îndeplinirea activității profesionale

Este posibil ca ofertanților să li se ceară să respecte următoarele cerințe:	Neconform	Conform	Observații
Înrolare într-unul dintre registrele profesionale sau comerciale păstrate în Statul Membru de înființare			
În procedurile de achiziție de servicii, în măsura în care ofertanții trebuie să posede o autorizație specifică sau să fie membri ai unei organizații specifice pentru a fi capabili să presteze serviciul vizat în țara lor de origine			

### Situația economică și financiară

Este posibil ca ofertanților să li se ceară să respecte următoarele cerințe:	Neconform	Conform	Observații
Să aibă o cifră de afaceri anuală minimă, incluzând o anumită cifră de afaceri minimă în zona vizată de contract			

Este posibil ca ofertanții să trebuiască să ofere informații despre conturile lor anuale care indică raportul, de exemplu, între active și pasive			
Un nivel adecvat de asigurare de responsabilitate civilă profesională			

### Abilitatea tehnică și profesională

Este posibil ca ofertanților să li se ceară să respecte următoarele cerințe:	Neconform	Conform	Observații
Un nivel suficient de experiență, demonstrat prin referințe potrivite din contractele îndeplinite în trecut, de exemplu, o listă a lucrărilor efectuate pe parcursul ultimilor cinci ani, cel mult, însoțite de certificate privind executarea satisfăcătoare și rezultatul celor mai importante lucrări.			
Calificările educaționale și profesionale ale ofertantului sau contractantului ori ale celor din rândul personalului managerial al angajamentului, cu condiția ca acestea să nu fie evaluate în calitate de criteriu de atribuire			
În procedurile de achiziție pentru aprovizionare, care necesită activități de fixare sau instalare, servicii sau lucrări, abilitatea profesională a ofertanților de a furniza serviciul sau de a executa instalarea ori lucrarea poate fi evaluată în raport cu abilităților, eficiența, experiența și fiabilitatea lor			

Un scor neconform obținut la oricare dintre categorii poate duce la excluderea cumpărătorului din procesul ulterior de selecție/atribuire. Dacă se presupune că o companie este conformă, este posibil să fie necesare informații suplimentare. Compania presupus conformă va fi calificată ca fiind conformă în raport cu criteriile de excludere și selecție.

### 3. CRITERII DE ATRIBUIRE

Contractul va fi atribuit organizației care prezintă oferta cea mai avantajoasă din punct de vedere economic, evaluată pe baza următoarelor criterii:

- a)** prețul sau costul, utilizând o abordare de stabilire a prețurilor conform duratei de viață
- b)** cel mai bun raport calitate/preț care va fi evaluat pe baza unor criterii care includ aspecte calitative, de mediu și/sau sociale
- c)** calitatea, incluzând meritul tehnic
- d)** calificarea și experiența personalului numit să îndeplinească contractul, unde calitatea personalului numit poate avea un impact semnificativ asupra nivelului de îndeplinire a contractului
- e)** elementul cost poate lua și forma unui preț fix pe baza căruia ofertanții vor concura numai pe baza criteriilor calității
- f)** Statele Membre le pot impune cumpărătorilor să nu utilizeze numai prețul drept criteriu unic de atribuire.

## Anexa 3 – Anunțurile de participare la procedura de atribuire a contractului

Anunțul de participare la procedura de atribuire a contractului este un document important care trebuie să stabilească toate informațiile necesare unei anumite licitații. În timp ce autoritățile publice trebuie să respecte legislația care stabilește informațiile ce trebuie incluse în anunțurile de participare la procedura de atribuire a contractului, alți cumpărători trebuie să se inspire, de asemenea, din exemplul de mai jos, menționat în Directiva UE privind achizițiile publice 2014/24/EU, Anexa V Partea C.

### Informații care trebuie incluse în anunțurile de participare

- ★ Denumirea, numărul de identificare (în cazul în care este prevăzut de legislația națională), adresa, inclusiv codul NUTS, numărul de telefon, numărul de fax, adresa de e-mail și de internet ale autorității contractante și, dacă sunt diferite, cele ale serviciului de la care se pot obține informații suplimentare.
- ★ Adresa de e-mail sau de internet de la care se vor putea obține accesul liber, direct, total și gratuit la documentele achiziției.  
  
În cazul în care, din motivele prevăzute la articolul 53 alineatul (1) al doilea și al treilea paragraf, nu se asigură accesul liber, direct, total și gratuit, o mențiune privind modul în care pot fi accesate documentele achiziției.
- ★ Tipul autorității contractante și obiectul principal de activitate.
- ★ Dacă este cazul, mențiunea că autoritatea contractantă este un organism central de achiziție sau că achiziția implică o altă formă de achiziție comună.
- ★ Codurile CPV; în cazul în care contractul este împărțit în loturi, aceste informații trebuie furnizate pentru fiecare lot.
- ★ Codul NUTS al locului principal de executare a lucrărilor în cazul contractelor de lucrări sau codul NUTS al locului principal de livrare sau de prestare în cazul contractelor de produse și de servicii. În cazul în care contractul este împărțit în loturi, aceste informații trebuie furnizate pentru fiecare lot.
- ★ Descrierea achiziției: natura și amploarea lucrărilor, natura și cantitatea sau valoarea produselor, natura și amploarea serviciilor. În cazul în care contractul este împărțit în loturi, aceste informații trebuie furnizate pentru fiecare lot. Dacă este cazul, descrierea opțiunilor.
- ★ Ordinul de mărime total estimat al contractului (contractelor); în cazul în care contractul este împărțit în loturi, aceste informații trebuie furnizate pentru fiecare lot.
- ★ Admiterea sau interzicerea variantelor
- ★ Calendarul pentru livrarea produselor, executarea lucrărilor sau prestarea serviciilor și, dacă este posibil, durata contractului.
  - ★ în cazul unui acord-cadru, se indică durata prevăzută a acordului-cadru, precizând, după caz, motivele care justifică o durată de peste patru ani. Se indică, dacă este posibil,

valoarea sau ordinul de mărime și frecvența contractelor care urmează să fie atribuite, numărul și, după caz, numărul maxim propus de operatori economici care urmează să participe.

- ★ în cazul în care este vorba de un sistem dinamic de achiziții, se indică durata prevăzută a sistemului respectiv; se indică, dacă este posibil, valoarea sau ordinul de mărime și frecvența contractelor care urmează să fie atribuite.
- ★ Condițiile de participare, inclusiv:
  - ★ dacă este cazul, se menționează că respectivul contract de achiziție publică este rezervat unor ateliere protejate sau că acesta poate fi executat numai în cadrul unor programe de angajare protejată,
  - ★ dacă este cazul, se menționează că prestarea serviciului este rezervată unei anumite profesii în temeiul unor acte cu putere de lege sau al unor acte administrative; se menționează respectivele acte cu putere de lege și acte administrative,
  - ★ o listă și o scurtă descriere a criteriilor privind situația personală a operatorilor economici care pot determina eliminarea acestora și a criteriilor de selecție; nivelul (nivelurile) minim(e) al(e) cerințelor eventual impuse; se menționează informațiile solicitate (declarații pe propria răspundere, documentație).
- ★ Tipul procedurii de atribuire; dacă este cazul, motivele utilizării unei proceduri accelerate (în proceduri deschise și restrânse și proceduri competitive cu negociere).
- ★ Dacă este cazul, se menționează că:
  - ★ că este vorba de un acord-cadru;
  - ★ că este vorba de un sistem dinamic de achiziții;
  - ★ că este vorba de o licitație electronică (în cazul procedurilor deschise sau restrânse sau al procedurilor competitive cu negociere).
- ★ În cazul în care contractul este împărțit în loturi, se menționează dacă este posibilă depunerea de oferte pentru un singur lot, pentru mai multe loturi sau pentru toate loturile. Se indică orice posibile limitări privind numărul de loturi care pot fi atribuite aceluiași ofertant. În cazul în care contractul nu este împărțit în loturi, se vor indica motivele, cu excepția cazului în care această informație este furnizată în raportul individual
- ★ Pentru procedurile restrânse, procedurile competitive cu negociere, dialogurile competitive sau parteneriatele pentru inovare, în cazul în care se recurge la opțiunea de reducere a numărului de candidați care vor fi invitați să depună oferte, să negocieze sau să participe la dialogul competitiv: numărul minim și, după caz, numărul maxim propus de candidați și criteriile obiective care urmează să se aplice pentru alegerea candidaților respectivi

- ★ Pentru procedurile competitive cu negociere, dialogurile competitive și parteneriatele pentru inovare, se indică, după caz, recurgerea la o procedură care se derulează în etape succesive pentru a reduce în mod progresiv numărul de oferte care urmează să fie negociate sau de soluții care urmează să fie discutate.
- ★ Condițiile speciale la care este supusă realizarea contractului, după caz.
- ★ Criteriile care urmează să fie utilizate pentru atribuirea contractului sau a contractelor. Cu excepția cazului în care oferta cea mai avantajoasă din punct de vedere economic este identificată doar pe baza prețului, se menționează criteriile corespunzătoare ofertei celei mai avantajoase din punct de vedere economic, precum și ponderea lor vor fi indicate acolo unde acestea nu apar în specificații sau, în eventualitatea unui dialog competitiv, în documentul descriptiv.
- ★ Termenul pentru primirea ofertelor (proceduri deschise) sau a cererilor de participare (proceduri restrânse, proceduri competitive cu negociere, sisteme dinamice de achiziții, dialoguri competitive, parteneriate pentru inovare).
- ★ Adresa la care trebuie transmise ofertele sau cererile de participare.
- ★ În cazul procedurilor deschise:
  - ★ perioada de timp pe parcursul căreia ofertantul trebuie să își mențină oferta;
  - ★ data, ora și locul deschiderii ofertelor; (c) persoanele autorizate să fie prezente la această deschidere.
- ★ Limba sau limbile în care trebuie redactate ofertele sau cererile de participare.
- ★ Dacă este cazul, se menționează că:
  - ★ se acceptă depunerea electronică a ofertelor sau a cererilor de participare;
  - ★ se va utiliza sistemul de comenzi electronice;
  - ★ se va accepta facturarea electronică;
  - ★ se vor utiliza plățile electronice.
- ★ Se specifică dacă respectivul contract se referă la un proiect și/sau program finanțat din fonduri ale Uniunii.
- ★ Denumirea și adresa organismului de soluționare a contestațiilor și, după caz, de mediere. Informații exacte privind termenele pentru procedurile de contestare sau, după caz, denumirea, adresa, numărul de telefon, numărul de fax și adresa de e-mail ale serviciului de la care se pot obține aceste informații
- ★ În cazul achizițiilor periodice, calendarul estimat pentru publicarea anunțurilor viitoare.
- ★ Data expedierii anunțului.
- ★ Se specifică dacă contractul intră sub incidența AAP.
- ★ Orice alte informații relevante.