

# SELECTAREA CELUI MAI BUN RAPORT CALITATE - PRET

## MANUAL PENTRU ORGANIZAREA SELECTARII DE CONTRACTE PENTRU SERVICIILE PRIVATE DE PAZA

### INTRODUCERE

Serviciile de paza private devin din ce in ce mai mult parte a vietii de zi cu zi, cererea pentru serviciile de paza este in crestere ca rezultat al schimbarilor economice, demografice si politice. Aceasta polarizare reflecta numarul de incidente, de agresiuni si comportare infractionala. In acelasi timp, din moment ce aceste dezvoltari au loc, autoritatile statului si publice sunt pe cale sa cedeze o parte din responsabilitatile de asigurare a sigurantei publice. Pentru a asigura maximum de flexibilitate si costuri eficiente, aceste functiuni sunt din ce in ce mai mult directionate spre industria privata de paza.

De aceea, furnizorii de paza private au devenit raspunzatori pentru asigurarea sigurantei publice, protectiei publice si a proprietatii private intr-o larga varietate de locatii, incluzand zone de inalt risc, cum ar fi centralele nucleare, bancile, ambasadele si aeroporturile. Ei furnizeaza frecvent servicii de paza unor evenimente publice, escortari de transporturi de inalt risc (incluzand transportul detinutilor) si au luat o multime de atributiuni ce le-a avut politia, pompierii si serviciile de ambulanta.

Societatile private de paza si autoritatile publice la nivel European, national, regional si local sunt astfel ele inele in pozitia de a avea contracte exterioare spre supraveghere.

De aceea, "puterea lor de cumparare" este din ce in ce mai importanta in determinarea regulilor si calitatilor serviciilor de paza furnizate. Un studiu realizat de CoESS si EuroFIET in 1998 a aratat ca partea de piata a ofertei publice in sectorul serviciilor de paza este in crestere constanta si in mai multe state membre insumeaza peste 30% din piata.

**Tabelul 1:** (Suedia – 60%, Austria – 48%, Olanda – 47%, Polonia – 40%, Belgia – 31%, Irlanda – 30%, Franta – 20%, Marea Britanie – 20%, Germania – 25%, Danemarca – 16%, Luxemburg – 14%, Cehia – 4%)

In ciuda naturii sensibile a multor locatii si cladiri de pazit, studiul CoESS a aratat ca majoritatea autoritatilor publice selecteaza in prezent furnizorii de paza numai pe baza pretului cel mai mic (vezi tabelul 1)

### **Tabelul 2: PROPORȚIA CONTRACTELOR ANGAJATE PE BAZA CELEI MAI IEFTINE OFERTE**

TARA	Proportia contractelor pe baza celeii mai ieftine oferte
Austria	95%
Belgi	90%
Danemarca	90%
Finlanda	90%
Franta	90%
Germania	90%
Grecia	60%
Irlanda	95%

Italia	70%
Luxemburg	100%
Olanda	80%
Portugalia	80%
Spania	80%
Suedia	50%
Elvetia	30%
Marea Britanie	60%

Acesta este in parte rezultat al bugetelor publice in declin, dar poate fi, de asemenea, atribuita unei lipse de conduita disponibila care ar putea ajuta autoritatile in contractarea si selectionarea furnizorului cu “cea mai buna valoare (pret)”.

*Conceptul de “pret cel mai bun” ia in calcul nu numai un pret favorabil, dar are in continut si calitatea elementelor unei oferte pentru serviciile de prevenire.*

### 1.1 Scopurile si obiectivele manualului.

Acest manual a fost scris pentru acele autoritati contractante care sunt ferme in a se asigura ca ele sunt pe cale sa selecteze un furnizor pentru a realiza sarcini de paza, care pot combina calitatea cu un pret favorabil, decat sa stabileasca oferta cu pretul cel mai mic. Acesta are scopul sa furnizeze autoritatilor contractante un instrument folositor menit sa-i ajute in definirea necesitatilor lor in zona serviciilor de paza, mult mai clar in diferite locatii si sarcini de paza. O specificatie detaliata pentru cerintele lor proprii le va permite sa aleaga un furnizor care nu numai sa ofere un pret competitiv, dar dovedeste abilitati si capacitati sa furnizeze servicii de calitate si sigure.

Acest manual contine o gama usor de folosit pentru a inscrie oferte, care poate fi adaptata la cerintele fiecarei organizatii si contract de paza. Scopul acestei game este acela de a furniza organizatiilor ofertante maximum de autonomie in definirea criteriilor de calitate care au pentru ei relevanta si activitatea de paza sa fie performanta. Acest lucru le permite nu numai sa aplice diferite tratari criteriilor de calitate potrivit propriilor estimari, dar le permite, de asemenea, sa defineasca balanta preferata intre valoarea tehnica si elementele pretului, cand este aleasa o oferta.

### 1.2 Cum se foloseste manualul?

Partea principala a acestui manual are menirea unei informari initiale sau unui instrument de instruire pentru functionarii contractanti subliniind caracteristicile tehnice si criteriile de calitate care ii va ajuta sa identifice pe ofertantii care au un standard inalt al serviciilor. Acesta functioneaza ca un ghid si ca un instrument de referinta.

Gama de oferte si tabele ce contin anexe poate fi copiată si folosita din nou si iarasi din nou. Aceasta poate fi adaptata la cerintele precise ale societati contractante. Un CD cu versiunea tabelor cu oferte este in curs de realizare.

Pentru aducerea aminte acest manual este structurat dupa cum urmeaza:

**Sectia a 2-a** explica importanta **selectarii calitatii** ca si a pretului cand se contracteaza serviciile de paza.

Aceasta contine informatii privind implicatiile negative care pot rezulta din oferte de contract date numai pe baza pretului ca si evidentierea bunei practici existente in legatura cu alegerea “celui mai bun pret”.

**Sectia a 3-a** subliniaza pe scurt contextual legislatiei europene in oferta serviciilor de paza si explica pana unde se aplica Directiva Serviciilor Europene (Directiva Consiliului 92/50/EEC) in aceasta zona.

Informatii despre modul cum poate fi definit cel mai bun pret in legatura cu calitatea serviciilor de paza sunt incluse in **Sectia 4** a acestui manual. Aceasta sectie descrie criteriile de calitate in legatura cu patru elemente cheie care contribuie la incheierea cu success a contractului: aptitudinile si

capacitatea personalului de paza, aptitudinile si experienta operationala a personalului de conducere, calitatea infrastructurii contractului, evidenta si filozofia serviciului societatii de paza.

**Sectia a 5-a** explica “pretul cel mai bun” al gamei de oferte si prezinta cateva mostre de calcul.

## **2.- Alegerea celei mai bune valori – de ce este importanta pentru voi?**

Asa cum s-a subliniat in introducere, firmele de paza la fel ca si autoritatile publice sunt responsabile tot mai mult pentru a gasi furnizori externi pentru paza cladirilor publice, asigurarea sigurantei publice in timpul unor evenimente, furnizeaza servicii de excorta si o larga varietate de alte sarcini. Acest lucru implica in mod essential o delegare a mai multor functii interne si publice pentru furnizorii private, implicand un numar semnificativ de sarcini sensibile de paza in legatura cu protectia muncii si paza interna.

Dezvoltarea pietei, parte a mijloacelor competitive de oferta in sensul preturilor platite pentru serviciile de paza are un impact semnificativ asupra salariilor si conditiilor de munca in sector, infrastructura firmei si de aceea si asupra calitatii serviciului furnizat.

Exista un interes crescand printre partenerii sociali reprezentati de patronii si angajatii din industrie care aplica principiul ofertelor de contracte la cel mai mic pret. Ei sunt ingrijorati ca acest fapt are loc in momentul cand firmele private de paza sunt solicitate sa devina mai specializate si sa-si imbunatateasca calitatea intrucat ele iau locul tot mai mult functiilor fostelor servicii publice.

Ingrijorarea fata de pericolul unor astfel de practici apare, atunci cand efectul negativ al competitiei preturilor joase, care merg dincolo de optimismul costurilor, nu poate fi descoperit imediat, dar este un proces gradual. Acesta trebuie vizualizat in contextul organizarii propriei sigurante, cale in care ei vad valoarea propriei ambiante, imaginea publicului lor si costurile aditionale in litigiu rezultate din lipsa de a oferi un inalt standard al serviciului.

Competitia pretului cel mai mic a fost gasita de persoanele care liciteaza pentru a slabi infrastructura sistemului performantei care include instruirea personalului, controlul (supravegherea) si calitatea managementului. Pentru a taia din costuri, ei trebuie sa scada pana la urma nivelul serviciilor prin angajarea de personal ieftin, cu un impact daunator asupra motivatiei personalului si ratei cifrei de afaceri. Salariul si costurile sociale sunt deseori reduse prin schimbarea timpului de lucru fix sau part-time si in ultimul rand spre agentii care muncesc la negru pentru a ocoli contractul colectiv de munca. Folosirea agentilor la negru se intinde din ce in ce mai mult, (folosesc personal de paza mai putin decat cel convenit in contract). Intrucat preturile sunt diminuate, mecanismele de siguranta devin un lux care mareste riscurile pentru clienti si public. Exista exemple de neplata a taxelor si a darilor sociale de catre firmele de paza cu reputatie proasta; neconformitatea contractului original si legislatura cu nivelul personalului pus la dispozitie si folosirea personalului nedeclarat.

Exemple de impact negative asupra practicilor scaderii preturilor devin publice si contribuie la imaginea deteriorata a industriei in ochii publicului. Acest lucru scade perceptia publicului asupra autoritatii contractuale.

Proliferarea practicilor necorespunzatoare si breșele in paza, rezultate in urma competitiei preturilor cele mai mici face ca firmele de paza private si autoritatile publice sa regandeasca strategiile de ofertare. Dezvoltarea criteriilor de selectie care iau in calcul calitatea si pretul, devine tot mai raspandita si asupra acestei experiente se apleaca manualul.

Exemple de autoritati care dezvolta pretul si calitatea, bazate pe oferta sunt ambasadele SUA, Eurocontrolul si posta Marii Britanii.

Clientii sectoarelor public si privat sunt de aceea constienti in cazul afacerilor pentru a alege cea mai buna valoare, decat cea mai ieftina si se indreapta spre “oferta cea mai ieftina si spre “oferta cea mai avantajoasa economic”, o opinie provenita din legislatia de ofertare publica europeana.

## **3.- Ofertarea publica pentru serviciile de paza si legislatia europeana**

Uniunea Europeană a dezvoltat o gamă legislativă largă pentru a acoperi cererea publică. Ofertarea unei varietăți de bunuri și servicii însumează 720 de miliarde euro din cheltuielile publice și este responsabilă pentru generarea unui număr semnificativ de locuri de muncă.

Ofertarea serviciilor de pază cade sub incidența Directivei Europene a Serviciilor (Directiva Consiliului 92/50/EEC). Oricum, așa cum au constatat juristii europeni, prevederile Directivei se aplică numai la ofertarea serviciilor de pază într-o limită marită. Numai două din prevederile Directivei se aplică la oferta contractelor pentru serviciile de pază:

**Prima:** specificațiile tehnice la care se referă serviciile trebuie să fie atât la:

- a.- standardele naționale care implementează standardele europene;
- b.- la aprobarea tehnică europeană sau;
- c.- la specificațiile tehnice normale.

Aceste prevederi se aplică în primul rând la orice instrument tehnic de folosit conform cu contractul și de aceea au relevanță limitată de a furniza servicii de pază

**Al doilea:** odată ce un contract a fost oferit, Comisia Europeană trebuie să fie notificată. Oricum, autoritatea ofertantă este liberă să indice dacă această notificare ar trebui publicată în Monitorul Oficial sau nu.

În ciuda aplicării directe limitate a Directivei la ofertarea serviciilor de pază, se dovedește faptul că *“factorii folosiți pentru alegere trebuie să fie legați de obiectivul contractului”*, și trebuie să fie în conformitate cu prevederile tratatului.

De asemenea, este recomandabil ca orice criteriu arătat de organizația ofertantă ar trebui să respecte, pe cât posibil, cerințele Directivei Serviciilor.

Toate procesele ofertei contractului public parcurg trei faze (vezi tabelul 3).

**La prima fază**, criteriul de excludere definește tipul de firme care urmează să fie excluse în mod automat de la oferta. Art. 29 din Directiva prevede o listă exhaustivă a acestor criterii de excludere. Pentru a rezuma pe scurt, se statuează faptul că un serviciu furnizor poate fi exclus dacă:

- este falimentar sau terminat economic;
- este subiect al unor proceduri de declarare a falimentului;
- a fost condamnat cu privire la comportarea profesională;
- a fost învinuit pentru administrare profesională necorespunzătoare
- nu și-a îndeplinit obligațiile în legătură cu plata contribuțiilor sociale;
- nu și-a îndeplinit obligațiile în legătură cu plata taxelor;
- este învinuit de declarații false în furnizarea sau omiterea furnizării de informații privind criteriile de selecție cantitativă;
- intrare în registrul profesional așa cum cere legislația națională.

**La faza a doua** criteriul de selecție definește tipul de firmă care va fi invitată să facă oferta de activitate. Un număr de firme pot fi excluse din această fază, de ex. în domeniile financiar, economic sau capacitate tehnică. Directiva furnizează o listă de documente care pot fi cerute pentru a dovedi *capacitatea financiară și economică*.

Art. 32 al Directivei evidențiază mijloacele de probă prin care autoritatea contractantă poate solicita demonstrarea *capacității tehnice*. Acestea include:

- dovada calificărilor educaționale și profesionale ale furnizorului și/sau acelea ale personalului sau managerial;
- o listă cu serviciile principale oferite în ultimii trei ani;
- o declarație a numărului mediu al personalului din ultimii trei ani;
- o declarație cuprinzând echipamentul tehnic disponibil pentru a fi folosit la realizarea contractului;

- o descriere a sistemelor de control al calitatii;
- o indicatie despre cat de mult intentioneaza serviciul furnizorului sa subcontracteze.

**La a treia faza** criteriul de oferta evalueaza calitatea ofertei individuale pe baza a cat de bine poate intampina specificatiile ofertei.

Chiar daca exista efectiv numai un stagiul de evaluare, o distinctie logica trebuie sa fie facuta intre cele trei trepte ale criteriilor.

Potrivit Directivei Europene a Serviciilor criteriul pentru oferta de contract poate fi urmatorul:

Acesta este cazul pentru toate serviciile listate in Anexa 1B a Directivei:

Fara prejudiciu la legile nationale, regulamentele sau prevederile administrative privind remunerarea anumitor servicii, criteriul pe care autoritatea contractanta pune baza la oferta de contract va fi:

a.- acolo unde licitatia este facuta cea mai avantajoasa economic, oferta cu variate criterii ale contractului: calitatea, valoarea tehnica, estetica si caracteristicile functionale, asistenta tehnica si servicii dupa vanzare, data de livrare, perioada de livrare si perioada de indeplinire, pretul sau

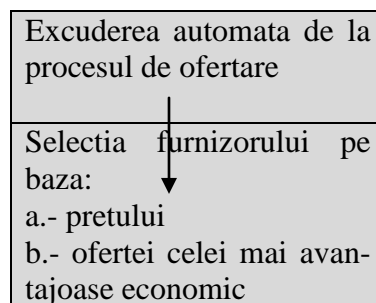
b.- numai pretul cel mai mic.

Acolo unde contractul trebuie sa fie licitat la oferta cea mai avantajoasa economic, autoritatea contractanta va statua in documentele contractului sau nota ofertei, criteriul de licitatie care intentioneaza sa- l aplice, acolo unde este posibila scaderea importantei comenzii.

Oricum, prevederile Directivei Serviciilor nu limiteaza libertatea autoritatii contractante de a decide daca ea doreste licitarea contractului la cel mai mic pret al furnizorului sau oferta cea mai avantajoasa economic.

Criteriul de calitate si cadrul reperelor trasat de ofertant sunt pe intreg optionale. Ele reprezinta recomandarile combinate ale unui grup de lucru de experti constituit de reprezentantii patronului si angajatilor, reunite la nivel European, care au multi ani de experienta in activitate cu clientii sectorului public, in nenumarate locatii.

**Tabelul 3 - Modelul celor trei faze ale procesului licitatiei de contract**



### **Etapa 1: - Criteriul de excudere**

Serviciul furnizorului este:

- falimentat sau terminat
- subiect al procedurilor de declarare a falimentului

- invinuit pentru o infractiune privind comportarea sa profesionala
  - vinovat de conduita rea profesionala
  - vinovat de lipsa de a indeplini obligatiile privind plata contributiilor asigurarilor sociale
  - vinovat de lipsa de a indeplini obligatiile de plata a taxelor
  - vinovat de reprezentare necorespunzatoare grava si livrarea sau lipsa de a da ofertantilor informatiile relevante
- Neintrarea in registrul profesional daca o cere legea nationala

### **Etapa 2: - Criteriul de selectie**

Capacitatea financiara si economica

Serviciul furnizorului poate da:

- proba prin declaratie bancara/ asigurare la garantarea riscului
- bilantul financiar
- declaratia privind cifra generala de afaceri
- alte dovezi.

Capacitatea tehnica si de resurse

Serviciul furnizorului poate face dovada prin:

- calificarile profesionale si educationale;
- principalele servicii furnizate in ultimii 3 ani;
- forta de munca medie anuala si personalul managerial in ultimii 3 ani;
- echipamentul tehnic disponibil;
- sistemele de control al calitatii;
- posibilitatea de a subcontracta contractul.

### **Etapa 3 - Criteriul de licitare**

Evaluarea ofertei individuale in legatura cu criteriul de licitare si cerintele statuate in specificatiile ofertei. Licitatia contractului poate fi bazata pe:

a.- Oferta cea mai avantajoasa economic selectata pe baza:

- valoarea calitatii tehnice
- caracteristici functionale
- asistenta tehnica si servicii dupa vanzare
- data livrarii
- perioada livrarii sau perioada de realizare
- pretul

SAU

- numai pretul cel mai mic.

## **4.- Definirea celei mai bune valori a serviciului de paza**

Asa cum este cazul celor mai multe firme care urmaresc furnizarea unui serviciu, calitatea serviciului facut, depinde de numarul unor factori cheie. Dintre toti acesti factori, capacitatile, indemanarea si motivatiile personalului operativ sunt in mod clar cei mai importanti, intrucat ei sunt raspunzatori de performanta zilnica a muncii ca si de interactiunea cu clientii sau publicul.

În plus, planificarea operațională și managementul personalului de bază și serviciilor trebuie să fie prima categorie care asigură faptul că serviciul este performant la standardul de calitate cel mai înalt posibil.

De importanță similară este infrastructura resurselor umane, tehnice și operaționale la îndemână personalului operativ și a echipei manageriale de contract. În sfârșit, este hotărâtor faptul că toate operațiunile să fie susținute de infrastructura firmei care nu are numai menirea relevantă de a realiza serviciu de calitate, dar și expune o filozofie a serviciului care întâmpină cerințele clienților.

Sunt evaluate patru zone cheie în care se evaluează tehnic propunerea de furnizare a serviciilor de pază după cum urmează:

- personalul de pază
- managementul contractului
- infrastructura din contract
- firma de pază.

Ar trebui scos în evidență faptul că organizațiile contractante urmăresc să aplice orice criteriu de calitate, sau toate, pentru a scoate în evidență criteriul general de licitare în notițele de ofertă. Dacă ele nu apar în documentele contractului, poate fi găsită o mostră de nota deschisă de ofertă în **Sectia 5** a acestui manual.

## **4.2 – Personalul de pază**

### **Experiența.**

Cel mai important activ al oricărei firme de pază este personalul de pază. Performanța zilnică a serviciilor se derulează bine sau cade datorită experienței și abilităților acestuia.

Este decisiv faptul că, depinzând de natura activității de pază care urmează să se realizeze, firma care licitează poate garanta că personalul ales desfășoară activitate la standard înalt, are experiența necesară și capacitatea de a furniza servicii de calitate.

În cazul unui mediu ambiant de pază înalt specializat și sensibil, contractorul poate primi dovada că agenții de pază însărcinați au experiența să lucreze în acel loc. În câteva locații de înalt risc, cum ar fi ambasaderele, contractorii pot insista să primească CV-urile tuturor persoanelor cheie care vor fi numiți în serviciu (cu asigurarea că personalul actual experimentat va fi folosit). În alte cazuri, este suficient să se primească informații asupra unui număr mediu de ani în care agenții de pază au fost angajați în domeniu.

Dacă un contract cere recrutarea unui număr semnificativ de agenți de pază în plus, firma furnizoare ar trebui să fie în posibilitate să-și demonstreze capacitatea de a recruta sau de a lua personal experimentat și de a furniza o instruire adecvată.

### **Aptitudinile și capacitatea personalului de pază.**

Dovada unei instruirii de bază (recunoscută în plan național sau obligatoriu) primită de personalul de pază poate, de asemenea, să asigure faptul că agenții stabiliți prin contract au abilități cheie și capacitatea cerută în activitatea de pază. Contractorii ar trebui să elaboreze în notițele de ofertă orice instruire adițională tehnică sau contractuală specifică care este cerută pentru a fi numiți să activeze într-o zonă de pază. Celor ce licitează li se pot cere să furnizeze dovezi despre datele la care a fost realizată instruirea sau când va fi executată, înainte de începutul contractării. Informațiile furnizate de licitator privind experiența și calitatea instruirii pot dovedi asigurarea făcută că abilitățile și calificările personalului de pază sunt la zi. Se recunoaște în general faptul că agenții de pază care primesc o instruire continuă sunt mult mai motivate.

Daca un contract cere recrutarea unui numar semnificativ de personal in plus, firma licitatoare ar trebui sa fie in posibilitate de a-si cunoaste capacitatea de a recruta sau de a lua personal experimentat si de a furniza o instruire relevanta.

### **Selectia, recrutarea si examinarea**

Este important ca firma sa furnizeze detalii despre selectarea personalului,recrutarea si procedura de examinare. Aceste proceduri ar trebui implementate in mod ideal de o echipa instruita corespunzator .

Acest lucru poate pune la dispozitie de catre contractor a unui personal adecvat. De asemenea, personalul trebuie sa aiba cazier curat, fara probleme financiare care sa ii poata influenta negativ performantele lui sau sa compromita integritatea organizatiei, proprietatea, clientii si sa puna in pericol publicul.

Organizatiile contractante pot dori sa urmareasca faptul ca recrutarea incurajeaza oportunitatile egale pentru toti, evita discriminari rasiale si, de aceea, sunt pe linia propriei lor politici de oportunitati egale. Insistenta urmaririi unor astfel de principii de catre autoritatile publice poate trimite un semnal puternic al potentialului contractorului si, de aceea, ridica nivelul profitului si potentialului pentru succesul politicii egalitatii.

### **Conditii de angajare**

Este recunoscut pe larg ca existenta unei structuri transparente are un impact pozitiv asupra mentinerii unui personal experimentat, motivatia lui si satisfactia locului de munca si prin acestea calitatea performantei. Dovada unor astfel de sisteme trebuie sa tina cont de contractele colective.

Pentru a evita acordarea de contracte unor firme cu reputatie proasta, organizatiile contractante ar trebui sa urmareasca faptul ca toate conditiile de munca puse la dispozitie de personalul firmei de paza sunt in conformitate cu legislatia nationala si/sau contractele colective. Acolo unde nu exista contracte colective, liste anexa ar trebui sa furnizeze informatii privind programul de munca si durata turelor.

Acest lucru este important deoarece orele prelungite de lucru ar putea provoca accidente si incalcarei potentiale ale protectiei muncii. O copie a politicii si procedurilor protectiei muncii ale firmei ar trebui sa fie la dispozitie, la cerere.

Conditii de munca bine organizate reduce riscurile privind protectia muncii personalului, clientilor si proprietatii lor ca si a publicului general.

**Tabelul 4 Criteriul de calitate privind personalul de paza**

Personalul de paza	
Experienta	- experienta in domeniu - dobandire de experienta specifica
Adaptabilitate si capacitate	- instruire de baza - instruire si calificare - instruire specifica - recrutare pentru instruire - alte abilitati (de ex. limba straina) - oportunitate de cariera
Selectie, recrutare si examinare	- metodologia de recrutare si castig - examinare
Conditii de angajare	- niveluri de salarizare si castig - conditii de munca
Alte criterii precizate de clienti	- o justificare a acestor criterii trebuie sa fie pusa la dispozitie; criteriile trebuie sa ramana in cadrul legislatiei europene si



### **4.3 Procesul/ managementul contractarii**

#### **Echipe manageriale**

Cand se contracteaza sarcinile de paza, organizatiile contractante sunt in general pretentioase pentru a se asigura ca se va cere un minimum de efort de supraveghere din partea lor, in asigurarea performantei contractuale de lucru. Clientul trebuie sa se simta satisfacut fata de ceea ce intreprinde echipa manageriala pentru a-i satisface cerintele. Cererile de responsabilitate pot fi stabilite si raspunsul trebuie dat rapid in legatura cu capacitatea anterioara care trebuie demonstrata.

Licitatia trebuie sa furnizeze informatii despre abilitatile si experienta fiecarui membru al echipei manageriale si responsabilitatea ei in cadrul contractului. Ar trebui statuate standarde in legatura cu faptul cat de rapid raspund la cererile clientului si cine este ultimul responsabil. In cazul zonelor de paza specializate agentul poate fi instruit la locul de munca cu problemele specifice postului, dar trebuie sa posede experienta in domeniul pazei.

#### **Managerul de contract**

Din punctual de vedere al clientului, managerul de contract este persoana cea mai importanta, purtatorul de cuvnt in toate problemele privind performanta contractului. De aceea, este hotarator ca el sa indeplineasca abilitatile si calitatile pentru o astfel de persoana.

Persoanele care liciteaza trebuie sa furnizeze informatii detaliate privind identitatea, abilitatile si capacitatile experientei managerului contractual.

In anumite cazuri specifice se cer cunostinte in interiorul contractului care pot fi cerute pentru a evita o perioada lunga de asteptare si aparitia unor riscuri potientiale de securitate. In aceste cazuri managerul contractului ar trebui sa fie capabil sa demonstreze o intelegere perfecta a cerintelor clientului, structurile organizatorice si filozofia sigurantei. Un plan aditional trebuie sa prevada asigurarea faptului ca managerul de contract poate fi contactat usor si repede si ca el are capacitatea de a lua efectiv decizii in cadrul unui lant clar de responsabilitati si sa dea raspuns in timp util.

#### **Inscrierea in registru**

Planul operational prezentat la licitatie trebuie sa satisfaca clientul si anume, daca cel ce contracteaza are cunostintele cerute de zona de paza respectiva, pentru a intocmi o metodologie de inregistrare in conformitate cu cerintele de paza si poate actiona ca baza a nivelurilor contractuale agreeate.

Metodologia de inregistrare trebuie sa asigure:

- profilul corect al agentului in scris;
- sa garanteze acoperirea 100% a contractului;
- contractul sa fie executat la timpul potrivit;
- contractul sa fie executat la locul potrivit;
- fiecare agent sa cunoasca dinainte sarcinile sale;
- agentul sa fie informat bine despre sarcinile sale;
- clientul sa fi vazut sarcinile agentului;
- sarcinile sa fie flexibile atunci cand se cere;
- sarcinile sa fie in conformitate cu conditiile de munca asa cum au fost reglementate;
- contractul sa fie executat potrivit sarcinilor;
- controalele sa fie executate la inceputul, in timpul si la sfarsitul fiecarei inregistrari.

Planul operational trebuie sa demonstreze ca contractul are capacitate organizatorica in functie de forta de munca experimentata si calificata pentru a asigura faptul ca fiecare agent poate fi mutat sau sustinut potrivit listei.

Persoana care liciteaza ar trebui sa demonstreze ca procedurile sunt sau pot fi puse in practica si pot garata o pornire lina si rapida.

Asigurarea trebuie sa fie data pentru ca orice procedura specifica agreata de client sa fie intotdeauna realizata si clientul sa fie consultat si informat de orice modificare necesara.

Informatia din planul operational trebuie sa satisfaca clientul care sa monitorizeze performanta contractului pe baze reglementate si la timp/data specificata. Propunerea persoanei care liciteaza trebuie sa sublinieze o structura ampla de raportare care asigura ca:

- raportarea este facuta intotdeauna la timp;
- raportarea da raspunsuri la problemele relevante;
- raportarea este obiectiva;
- felul in care se face raportarea nu-l deranjeaza pe agentul de paza in executarea sarcinilor contractuale;
- raportarea este mai mult decat un act administrativ;
- raportarea este ceruta de client;
- rapoartele sunt colationate si analizate;
- informatia poate fi folosita pentru a realiza actiuni preventive si corective.

### Serviciile de sprijin

Dispozitiile serviciilor de sprijinire efectiva de la sediul central al firmei ajuta la asigurarea derularii normale a contractului. Propunerile operationale ar trebui sa contina informatii despre serviciile de sprijin puse la dispozitie de cartierul general al firmei (ca administrativ, contabilitate, resurse umane). Informatiile furnizate trebuie sa se refere la lista si frecventa controalelor. Procedura de urmat in timpul controalelor trebuie sa satisfaca clientul prin faptul ca aceste controale sunt executate cu maximum de obiectivitate si ca neregulile vor fi remediate imediat.

**Tabelul 5 Criteriul de calitate privind contractul de management si operatiuni.**

Procesul/managementul contractarii	
Echipa manageriala	- structura, organizarea si abilitatile echipei manageriale; - know-how-ul specific de contract al echipei manageriale;
Managerul de contract	- aptitudini si experienta; - know-how-ul specific de contract; - disponibilitatea; - raspunsul in timp util (operativitate)
Inregistrarea	- metodologia de inregistrare; - capacitatea de sprijin - proceduri generale si specifice clientului - raportarea - contactul cu clientul
Serviciile de sprijin	- inspectorii - asistenta cartierului general
Alte criterii precizate de clienti	- o justificare a acestor criterii trebuie sa fie pusa la dispozitie; criteriile trebuie sa ramana in cadrul legislatiei relevanta europeana si nationala

#### 4.4 Infrastructura contractului

Pentru a asigura securitatea locatiilor de pazit si persoanelor este hotarator ca tot echipamentul si tehnologia folosita in derularea contractului sa fie corespunzatoare, bine intretinute si folosite de personal experimentat. Planurile operationale de licitatie si propunerile tehnice trebuie sa contina suficiente informatii pentru a asigura standardele cerute mai jos.

##### Echipamentul

Toate *sistemele si instrumentele de comunicatii* care se folosesc trebuie sa fie corespunzatoare contractului de paza si locatiei ca si nivelului riscului existent. Ele trebuie sa asigure securitatea locului si persoanelor sau proprietatii ca si a membrilor personalului de paza. Intreg echipamentul trebuie sa fie verificat si intretinut regulamentar.

In mod similar, toate hardurile si softurile IT folosite trebuie sa fie adecvate pentru performanta contractului si sa faca obiectul verificarilor de intretinere regulate. Echipamentul si folosirea sa trebuie sa corespunda protectiei muncii.

Modul de prezentare a agentului de paza este o relevanta speciala a imaginii de autoritate pe care ei o reprezinta indirect. Contractorii trebuie sa echipeze pe toti agentii de paza cu *uniforme standard* sau sa se asigure ca uniforme livrate sunt purtate si ingrijite corespunzator.

Armamentul trebuie sa fie cel adecvat misiunii, intretinut si depozitat in mod corespunzator. El trebuie folosit numai de agentul de paza care are permis de port-arma, instruire si experienta in folosirea lui. Propunerea tehnica trebuie sa statueze cine il poate folosi si in ce circumstante. Toti agentii de paza trebuie sa cunoasca procedurile legale de folosire a armamentului.

Toate vehiculele *folosite pentru realizarea contractului* trebuie sa fie clar marcate si mentinute in conditii bune. Trebuie sa fie statuat clar cine are acces la ele si cum sa le foloseasca.

Fiecare *caine folosit in executarea serviciului* trebuie sa aiba dresajul necesar si trebuie sa fie insotit de un agent de paza instruit. Propunerea tehnica trebuie sa arate unde si cum va fi folosit acest caine.

##### Asistenta tehnica

Asistenta tehnica trebuie sa furnizeze informatiile necesare pentru a asigura pe client ca tehnologia este de ultima ora si este corespunzatoare tehnologic, ca este folosita si intretinuta corespunzator pentru a asigura continuitatea supravegherii. Personalul care intrebuinteaza acest echipament trebuie sa fie bine antrenat in utilizarea lui, iar programul personalului pentru a-l intretine sa fie stabilit. Acolo unde *sistemele CCTV, sistemele de control al accesului, sistemele de control al pazei, instalatiile de alarma sau sistemele centrale de monitorizare* urmeaza sa fie folosite conform performantei cerute de contract, suportul tehnic ar trebui sa furnizeze dovezi dupa cum urmeaza:

- cunostintele necesare pentru a opera eficient sistemul;
- tehnologia de ultima ora este disponibila in interior;
- aptitudinea de a avea grija de instalatie sau serviciile de intretinere tehnica contractuala;
- disponibilitatea expertilor corespunzatori in serviciu;
- abilitatea de a avea de aface cu intretinerea sistemului.

**Tabelul 6 Criteriul de calitate privind infrastructura contractului**

Infrastructura contractului	
Echipamentul	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sisteme si instalatii de comunicatii</li> <li>- haruri si softuri IT</li> <li>- uniforme</li> <li>- arme</li> <li>- vehicule</li> </ul>

	- caini
Suport tehnic	- sistem CCTV - sistem de control al pazei - sistem de control acces - instalatii de alarma - sistem central de monitorizare
Alte criterii de a defini clientul	- o justificare a acestor criterii trebuie furnizata; ei trebuie sa ramana in cadrul legislatiei europene si nationale

#### **4.5 Firma de paza**

Criteriile definite mai jos permit organizatiei contractuale sa defineasca tipul de firma cu care ar dori sa aiba afaceri, marimea si capacitatea, numarul de angajati, nivelul cifrei de afaceri, nivelul specializarii, marimea experientei.

##### **Structura si organizarea**

Firmele ofertante ar trebui sa ceara informatii despre structura organizatorica a firmei lor, marimea serviciilor furnizate si durata in interiorul careia opereaza.

Furnizorii de buna calitate ar trebui sa fie capabili sa dea informatii despre politica si procedurile de protectie a muncii. Acestea ar trebui sa fie conform regulilor europene si a legislatiei nationale. O buna protectie a muncii si disponibilitatea serviciilor de consultanta si indrumare pentru personalul de paza in urma atacurilor violente, indica o firma care isi evalueaza personalul, care furnizeaza o paza de calitate a zonei si ar trebui, de aceea, sa aiba o rata mica de absentism si un personal mult mai motivat. In plus, un furnizor de calitate inalta de paza va fi in posibilitate sa arate dovezi in legatura cu dezvoltarea strategiei, politicii si procedurilor de recrutare, politicii de oportunitati egale, instruirii si serviciilor de suport administrativ si contabilitate.

Pentru a asigura ca pot fi rezolvate in timp util evenimentele neprevazute, firmele ar putea avea facilitati pentru o monitorizare permanenta a alarmelor primite (dispecerat 24 ore) ca si resurse umane pentru interventie imediata si rapida la o alarma.

Daca firma este membra a unei organizatii sindicale recunoscute ar trebui dovedita calitatea de membru.

##### **Paza**

Furnizorii de calitate inalta vor fi in posibilitate sa sublinieze filozofia lor de paza si modul cum o implementeaza in legatura cu contractul. Aceasta va permite organizatiei contractante sa se asigure ca aceasta filozofie ii confirma cerintele ei proprii.

Firmele ofertante ar trebui solicitate sa-si dovedeasca experienta, numarul de ani in care au lucrat in domeniul pazei si daca este necesar referinte din sector sau contracte specifice.

##### **Calitatea**

In mod similar ar trebui sa fie disponibile informatiile la standarde de calitate pentru a se sustine firma. Ar trebui furnizata dovada certificarii oportune a calitatii.

##### **Managementul resurselor umane ( HRM)**

Politica de resurse umane a firmei arata calitatea personalului care va fi recrutat si retinut. Aceasta include instruirea si dezvoltarea carierei, selectia profesionala si practica recrutarii, care asigura obiectivitatea si regula principiului oportunitatii egale, ca si dovada examinarii satisfactiei personalului.

Ar trebui sa fie disponibile informatii privind numarul total al angajatilor (personal operativ si administrativ), nivelul personalului cu norma intrega, partiala sau temporara si evolutia angajatilor in ultimii trei ani. Aceasta arata un indiciu nu numai a marimii si structurii organizatorice ale firmei, ci si nivelul satisfactiei personalului. Acest lucru s-ar putea constata prin obtinerea de informatii despre nivelul absenteismului in randul fortei de munca.

### Referinte

Dovada satisfactiei fostului client este intotdeauna o buna indicatie asupra calitatii oferite. Referintele in domeniu sau asupra contractului specific ar trebui livrate la cerere. O organizatie contractanta poate acorda puncte de sprijin in favoarea performantei anterioara contractului.

### Certificare si acordare de aprecieri

Dovada certificarii si acordarii de aprecieri (ca serviciu si instruirea excelente) poate fi un marcaj a furnizarii de calitate buna care poate fi luata in calcul.

**Tabelul 7 Criteriul de calitate privind firma**

Firma de paza	
Structura si organizarea	- schema de organizare - gama de servicii - resursele de protectie a muncii - procedurile firmei - dispecerat 24 ore - membru in sindicat
Paza	- filozofia - inregistrarea activitatii
Calitatea	- filozofia, experienta si practica
Managementul resurselor umane	- filozofia si practica - numarul de angajati - calificarea personalului - absenteismul
Referinte	- sectoare conexe - contracte conexe - experienta trecuta a contractului oferat
Certificare si acordare de aprecieri	- certificari relevante - acordari de aprecieri (sau premieri)
Alte criterii precizate de clienti	- o justificare a acestor criterii trebuie sa fie pusa la dispozitie; criteriile trebuie sa ramana in cadrul legislatiei relevanta europeana si nationala

## 5.0 Ghid de evaluare

Dupa cum s-a aratat in Sectia a 3-a a acestui manual, fiecare proces de oferta ar trebui urmat in 3 etape in care ofertantii sunt fixati in functie de excluderea specifica, selectia si criteriu de acordare a aprecierii. Tabelul 9 delimiteaza cele trei etape ale procesului de acordare a contractului folosind criteriul de calitate aratat in Sectia 4 a acestui manual. Chiar acolo unde procedurile de ofertare sunt realizate in Etapa 1, o distincta logica ar trebui facuta intre excludere, selectie si criteriul de atribuire. Criteriile de excludere si selectie sunt menite sa elimine companiile de la procesul de ofertare care:

a.- nu au indeplinit cerintele statutare in legatura cu plata taxelor si a asigurarilor sociale si nu sunt considerate stabile financiar;

b.- nu indeplinesc criteriul selectiei de baza in termenii marimii lor sau expertiza.

Evaluarea detaliata finala a propunerilor tehnice si operationale continuta de oferta este subiectul criteriului de acordare a aprecierii si o evaluare a propunerilor de pret.

Evaluarea “celei mai bune valori” propuse in acest manual permite autoritatilor ofertante sa-si aplice propriile lor prioritati:

- importanta pretului asupra calitatii tehnice;
- importanta legata de diferite categorii de evaluare tehnica (de ex. calitatea pazei, managementul contractual, infrastructura contractuala si firma de paza – Etapa 2);
- importanta relativa a criteriului de evaluare tehnica specifica sub fiecare categorie – Etapa 3.

Dupa cum se cere in legislatia europeana, organizatiile ofertante ar trebui sa anunte faptul ca criteriul de acordare a aprecierii sa se aplice la notita ofertei, daca el nu apare in documentele contractului (Etapa 4). Numai criteriul de acordare delimitat de Etapele 1 si 2 este nevoie de a fi mentionat in detaliu.

Etapa 1: importanta pretului in evaluarea tehnica.

Pentru a determina propunerea care reprezinta cea mai buna valoare potrivit criteriilor tehnice si de pret se foloseste urmatoarea formula pentru a ajunge la numarul propunerilor de oferte:

$$\text{Nota propunerilor ofertantilor} = \text{nota tehnica} + \text{nota pretului}$$

Este la indemana organizatiei ofertante sa-si determine propriile prioritati in legatura cu importanta care o da notei tehnice si preturilor. O balanta a calitatii si pretului poate fi creata prin alocarea unui numar de puncte pana la 100, de ex.:

Nota Tehnica	Nota Pretului	Prioritatea evaluarii tehnice si a pretului
50	50	Calitatea si pretul au importanta egala
60	40	Calitatea este mai importanta decat pretul, dar pretul este inca un factor important
80	20	Calitatea are o importanta deosebita, pretul este considerat secundar
40	60	Pretul este mai important, dar calitatea este inca un factor important
20	80	Pretul este mult mai important, calitatea se afla pe locul secund

#### Etapa 2 – Definirea importantei diferitelor categorii de evaluari de criterii tehnice

Acest pas permite organizatiilor ofertante sa arate care categorie de criteriu este mai importanta pentru ei in evaluarea tehnica prin alocarea de diferite proportii ale punctelor alocate in Pasul 1:

Categoria	Prioritatea categoriilor de criterii
Paza	Un mare numar de puncte alocate categoriei “paza” indica faptul ca abilitatea, calificarile profesionale si calitatile personalului de paza folosit sunt de prima importanta
Managementul contractului	Un mare numar de puncte alocate acestei categorii indica faptul ca aptitudinile echipei manageriale a contractului sunt considerate a fi de prima importanta
Infrastructura contractului	Un mare numar de puncte alocate categoriei indica faptul ca infrastructura tehnologica de folosit are semnificatie mare

Firma de paza	Un mare numar de puncte alocate categoriei indica faptul ca ofertantul accentueaza stabilitatea, siguranta si serviciul potential
---------------	---

## Exemplul A

60 puncte au fost alocate pentru evaluarea tehnica:

Categoria	Puncte	Indica urmatoarele prioritati
Agenti de paza	25	Calitatea personalului de paza este considerata a fi factorul cel mai important pentru performanta contractului
Managementul contractului	15	Personalul managementului contractului cu inalte aptitudini este considerat ca aduce un puternic know-how si serviciu de conducere
Infrastructura contractului	10	Componentii tehnici sunt considerati, de asemenea, relevanti
Firma de paza	10	Stabilitatea firmei, soliditatea si potentialul serviciului sunt asteptate

## Exemplul B

40 de puncte au fost alocate evaluarii tehnice

Categoria	Puncte	Indica urmatoarele prioritati
Agenti de paza	30	Calitatea personalului de paza este considerata a fi suprema
Managementul contractului	5	Supravegherea este mult mai importanta decat consultarea
Infrastructura contractului	2	Contractul are un continut tehnic relativ scazut
Firma de paza	3	Un partener singur este asteptat , dar schimbul nu este o problema

## Exemplul C

80 de puncte au fost alocate pentru evaluarea tehnica

Categoria	Puncte	Indica urmatoarele prioritati
Agenti de paza	40	Calitatea personalului de paza este considerata a fi suprema
Managementul contractului	15	Contractele au nevoie de un management inovator si contact strans intre client si echipa de management
Infrastructura contractului	10	Folosirea tehnologiei este semnificativa pentru performanta contractului
Firma de paza	15	Ofertantul accentueaza puternic increderea si stabilitatea

## Exemplul D

20 de puncte au fost alocate evaluarii tehnice

Categoria	Puncte	Indica urmatoarele prioritati
Agenti de paza	18	Un serviciu usor este necesar, schimbarea nu este o problema, pretul este de prioritate inalta
Managementul contractului	2	Contractul cu echipa manageriala este minima
Infrastructura contractului	0	Contractul nu are continut tehnic
Firma de paza	0	Performanta nu este importanta, pretul este prioritatea principala

### Etapa 3 - Prioritatea criteriului de evaluare tehnica

Aceasta etapa permite contractorilor sa acorde prioritate criteriilor de calitate pe care le considera importante si sa atribuie puncte fiecarei categorii din Etapa 2 (pentru criteriul de acordare a calitatii vezi tabelele 4-7 din Sectia 4)

#### Exemplul A

Din 60 de puncte alocate criteriului evaluarii tehnice, 25 de puncte au fost alocate categoriei “agenti de paza”.

Criteriul de calitate	Puncte	Indica urmatoarele prioritati
Experienta in domeniu	4	Este esential ca agentii de paza sa aibe experienta in domeniu pentru a trece de perioada incepatorului
Experienta specifica contractului	2	Este necesara o anumita experienta specifica contractului pentru ca agentul de paza sa detina aptitudini speciale zone de competenta
Instruirea de baza	4	Agentii de paza trebuie sa aibe o instruire standard de baza pentru a asigura ca serviciul de calitate este asigurat
Instruire si calificari suplimentare	1	Instruirea suplimentara este benefica
Instruire specifica contractului	2	Personalul cheie ar trebui sa primeasca o instruire specifica contractului pentru a asigura cunoasterea provocarilor zonei
Instruire permanenta	2	Contractul cere folosirea aptitudinilor sau tehnologiei care sunt imbunatatite in mod constant. Instruirea periodica trebuie facuta pentru a aduce la zi aptitudinile agentilor
Alte aptitudini	0	Nu se cer alte aptitudini
Oportunitati de cariera	2	Se recunoaste ca prezenta oportunitatilor de cariera contribuie la mentinerea personalului calificat
Recrutare si selectie	3	Se acorda o importanta semnificativa selectiei din cauza naturii sensibile a zonei
Examinare	3	Toti agentii ar trebui sa fie examinati din



		cauza naturii sensibile a zonei de pazit
Nivelurile de salariu si beneficiile	1	Exista o recunoastere a faptului ca salariul satisfacator si nivelurile beneficiilor contribuie la mentinerea aptitudinilor personalului si cresterea motivatiei
Conditiiile de munca	1	Se admite ca conditiile de munca contribuie la mentinerea aptitudinilor personalului si cresterea motivatiei
Alte criterii	0	Nu exista alte criterii relevante

In afara de cele 60 de puncte alocate criteriului evaluarii tehnice, 15 puncte au fost alocate categoriei "managementul contractului"

Criteriul de calitate	Puncte	Indica urmatoarele prioritati
Structura, organizarea si aptitudinile echipei manageriale	2	Aptitudinile si experienta echipei manageriale sunt importante pentru a sigura planificarea impecabila si servicii de asistenta
Contractul specific know-how al echipei manageriale	1	Anumiti membrii ai echipei manageriale ar trebui sa detina experienta specifica contractului pentru a asigura cunoasterea cerintelor particulare ale zonei de pazit
Aptitudini si experienta responsabilului locului	3	Aptitudinile responsabilului locului sunt de prima importanta. Increderea dintre ofertant si aceasta persoana este esentiala pentru derularea satisfacatoare a contractului intrucat exista un inalt nivel de contacte de intretinut la care se va apela in viitor. Schimbarea poate fi dificila.
Contractul specific know-how pentru responsabilul locului	2	Responsabilul locului trebuie sa aibe o experienta specifica contractarii. Schimbarea poate fi dificila
Disponibilitatea	1	Responsabilul locului trebuie sa fie usor de gasit
Timpul de raspuns	2	Un timp rapid de raspuns are relevanta mare
Planificarea	1	Planul de management trebuie sa arate o experienta semnificativa de planificare. Aceasta propunere ar trebui sa fie adecvata pentru a forma baza contractului
Capacitatea de asistenta	2	Trebuie sa existe dovezi ca firma are suficienta capacitate de asistenta pentru a face fata cerintelor de contract in caz de urgenta
Proceduri generale si specifice clientului	0	Nu se considera relevante la contract
Raportarea	1	Structurile de raportare ar trebui sa fie clare si sa intampine cerintele clientului
Contactul cu clientul	0	Nu se considera relevante la contract

Inspectiile	0	Nu se considera relevante la contract
Asistenta sediului central	0	Nu se considera relevante la contract
Alte criterii	0	Nu se considera relevante la contract

In afara de 60 de puncte totale pentru criteriul evaluarii tehnice, 10 puncte au fost alocate categoriei “infrastructura contractului”

Criteriul de calitate	Puncte	Indica urmatoarele prioritati
Sisteme si instrumente de comunicatii	3	Folosirea si calitatea sistemelor si instrumentelor de comunicatii sunt de prima importanta pentru performanta de contract intrucat studiul locului este complex
Uniforme	1	Contractantii trebuie sa furnizeze uniforme pentru a respecta standardele cerute
Arme	1	Aprobarea folosirii si intretinerii armelor este semnificativa
Vehicule	0	Vehiculele inscriptionate corespunzator trebuie sa fie livrate pentru performanta contractului
Cainii	2	Folosirea cainilor bine dresati este o caracteristica cheie a contractului
Sistemul CCTV	0	Nu se considera relevante la contract
Sistemul de control al pazei	0	Nu se considera relevante la contract
Sistemul de control acces	0	Nu se considera relevante la contract
Instalatia de alarma	2	Folosirea si intretinerea instalatiilor de alarma este semnificativa performantei contractului si propunerea manageriala trebuie sa demonstreze cunoasterea acestor sisteme
Sistemul central de monitorizare	0	Nu se considera relevante la contract
Alte criterii	0	Nu se considera relevante la contract

In afara de 60 de puncte pentru criteriul evaluarii tehnice, 10 puncte au fost alocate categoriei “Firma”.

Criteriul de calitate	Puncte	Indica urmatoarele prioritati
Schema de organizare	0	Nu se considera relevante la contract
Gama de sarcini	1	Contractul cere flexibilitati si adaptabilitate pentru serviciile oferite
Resurse de protectia muncii	0	Nu se considera relevante la contract
Procedurile firmei	0	Nu se considera relevante la contract
Dispecerat 24 ore	1	Este hotarator ca asistenta si securitatea sa fie furnizate 24 ore pe zi
Calitatea de membru la un sindicat	0	Nu se considera relevante la contract
Filozofia securitatii	0	Nu se considera relevante la contract

Experienta in materie de securitate	2	Experienta dovedita in domeniul pazei este o necesitate
Filozofia calitatii, experientei si practicii	0	Nu se considera relevante la contract
Filozofia si practica resurselor umane	0	Nu se considera relevante la contract
Numarul de salariatii	1	Firma ofertanta trebuie sa demonstreze ca detine suficient personal pentru a realiza contractul si a dovedi daca se cere ca are potential cu personalul existent
Reinnoirea personalului	0	Nu se considera relevante la contract
Absenteismul	0	Nu se considera relevante la contract
Referiri privind sectorul	3	Firmele trebuie sa demonstreze o proba de experienta in domeniu intrucat contractul cere cunostinte semnificative in materie
Referiri privind contractul	2	Complexitatea zonei de pazit cere probe privind experienta in legatura cu contractul
Experienta trecuta in contractare	0	Nu se considera relevante la contract
Certificari relevante	0	Nu se considera relevante la contract
Atribuirii	0	Nu se considera relevante la contract
Alte criterii	0	Nu se considera relevante la contract

#### Etapa 4 Alegerea criteriului de anuntare in notita ofertei

Asa cum s-a subliniat in Etapa 3, organizatiile contractante care urmaresc sa acorde un contract ofertei celei mai avantajoase economic, trebuie sa declare ca criteriul atribuirii va fi introdus in notita ofertei. Tabelul 8 arata un exemplu standard pentru o notita de oferta deschisa, cum a fost furnizata de Notita Ghid pentru Directiva Europeana a Serviciilor.

Tabelul 8

<p>1.- nume, adresa, adresa telegrafica, telefon, telex si fax ale autoritatii contractante</p> <p>2.- categoria de serviciu si descrierea ei. Numarul de referinta CPC</p> <p>3.- locul livrarii</p> <p>4.- a.) indicatia daca executarea serviciului lor este prevazuta de lege, reguli sau prevederi administrative unei profesii speciale</p> <p>b) referire la lege, prevederi regionale sau administrative</p> <p>c) indicatia daca persoanele legale ar putea indica nume si calificari profesionale ale personalului responsabil cu executarea serviciului</p> <p>5.- indicatia daca furnizorii de servicii pot oferi o parte din servicii</p> <p>6.- unde se aplica variantele neacceptabile</p> <p>7.- limite de timp pentru indeplinirea serviciului sau durata contractului serviciului si, pe cat posibil, timpul limita pentru inceputul serviciului</p> <p>8.- a) numele si adresa serviciului de la care pot fi cerute documentele necesare</p> <p>b) data finala pentru a face astfel de cereri</p> <p>c) unde este aplicabila, suma si termenii de plata a oricarei sume platibila pentru astfel de documente</p> <p>9.- a) data finala pentru primirea ofertei</p> <p>b) adresa unde pot fi trimise</p> <p>c) limba sau limbile in care trebuie intocmite</p>
--

- 10.- a) persoanele autorizate la dechiderea ofertei  
b) data, ora si locul deschiderii
- 11.- unde sunt aplicabile oricare depozite sau garantii care se cer
- 12.- termeni principali privind finantarea si plata si/sau referiri la prevederile relevante
- 13.- unde se aplica forma legala de luat de catre grupari ale furnizorilor de servicii care castiga contractul
- 14.- informatii privind pozitia proprie a furnizorului de servicii si informatii si formalitati necesare pentru o evaluare a standardelor minime tehnice si economice cerute
- 15.- perioada in timpul careia ofertantul fixeaza sa-si tina deschisa oferta
- 16.- criteriul pentru atribuirea contractului, daca este posibil, in ordinea importantei. Criteriilor, altele decat cele ale pretului cel mai mic, va fi mentionat daca el nu apare in documentul contractului
- 17.- alte informatii
- 18.- data expedierii notitei
- 19.- data primirii notitei de catre Oficiul pentru Publicatii Oficiale ale Comunitatii Europene

Organizatiile ofertante care urmaresc sa foloseasca un cadru “cea mai buna valoare” de a atribui un contract cu oferta cea mai avantajoasa economic fac referiri asa cum a fost agreat de CoESS si EuroFIET in dialogul lor social din 10.06.1999.

#### Tabelul nr. 9 Procesul atribuirii contractului

#### CRITERIUL DE EXCUDERE

Toti candidatii trebuie sa furnizeze urmatoarele:

- inscrierea in registru profesional daca este ceruta de legislatia statelor membre in care firma este inregistrata
- certificat de la autoritatile de securitate sociala pentru a vedea daca solicitantul este la zi cu plata contributiilor sociale
- certificat de la autoritatile de securitate sociala pentru a vedea daca solicitantul s-a conformat cu obligatiile de taxe potrivit prevederilor legale ale tarii unde este inregistrat
- calculul profitului si pierderilor daca publicarea este obligatorie potrivit legii sau practicii din tara in care este inregistrat
- certificarea faptului, daca este relevanta ca orice echipament tehnic de folosit in consecinta la contract este conforma cu standardele europene si/sau implementarea lor nationala.

#### CRITERIUL DE SELECTIE

Capacitatea financiara si economica

Toti candidatii trebuie sa furnizeze urmatoarele:

- balanta si declaratia de profit si pierderi pe ultimii trei ani financiari daca publicarea lor este obligatorie potrivit legii sau practicii din tara in care candidatii sunt inregistrati
- cifra de afaceri globala privind servicii similare, acoperite de ofertant pentru ultimii trei ani financiari

Capacitatea tehnica este fixata pe baza urmatoarelor:

- structura organizatorica si capacitatea firmei( incluzand capacitatea trecuta)
- experienta profesionala si instruirea relevanta a persoanelor propuse sa realizeze activitatea de paza
- recomandarea de probare a organizarii, prevederii si sustinerii serviciilor care sunt subiecte ale acestui contract pe ultimii trei ani
- disponibilitatea infrastructurii necesare pentru a intampina cerintele stipulate de ofertant
- reinnoirea medie anuala pe ultimii 3 ani

- proba sistemelor de control al calitatii in legatura cu filozofia de paza a firmei, filozofia HRM si practica si operativitatea trecuta.

#### CRITERIUL DE ATRIBUIRE A PIETEI

*Atribuirea se afla la baza ofertei celei mai avantajoase economic, evaluarea este bazata pe urmatoarele:*

- pretul
- aptitudinile si experienta personalului operativ si de management stabilit prin contract
- o descriere detaliata despre felul cum este organizat serviciul, probat si asistat la capitolul forta de munca. De rezerva si utilizarea tehnologiei
- capacitatea cu obiectivele contractului
- standardele de calitate si recomandari oferite de firma in legatura cu obiectivele contractului

*Evaluarea insucceselor dupa urmatoarele criterii de calitate:*

Personalul de paza

- experienta in domeniu; experienta specifica contractului
- aptitudinile de baza; instruire complementara si calificari; instruire specifica contractului; instruire permanenta; alte aptitudini relevante; oportunitati de cariera
- experienta profesionala si instruire relevanta a persoanelor propuse sa realizeze activitatea de paza
- o recomandare proba a organizarii, prevederii si asistarii serviciilor care sunt subiect al contractului in ultimii 3 ani
- disponibilitatea infrastructurii necesare sa intampine cerintele stipulate de ofertant
- reinnoirea medie anuala a personalului din ultimii trei ani
- proba sistemelor de control al calitatii in legatura cu filozofia de paza a firmei, filozofia HRM si practica si operativitatea trecuta.

#### CRITERIUL DE ATRIBUIRE A CONDITIILOR DE MUNCA

*Atribuirea se face pe baza ofertei celei mai avantajoase economic, evaluarea se bazeaza pe urmatoarele:*

- pretul
- aptitudinile si experienta personalului operativ si de management stabilit prin contract
- o descriere detaliata despre felul cum este organizat serviciul, probat si asistat la capitolul forta de munca; rezerva si utilizarea tehnologiei
- capabilitatea cu obiectivele contractului
- standardele de calitate si recomandari oferite de firma in legatura cu obiectivele contractului
- metodologia de recrutare si selectie; examinarea
- nivelurile de salarizare si beneficii; conditiile de munca; alte criterii

*Managementul contractual/operativ*

- Structura, organizarea si aptitudinile echipei manageriale; contractul specific de know-how al echipei manageriale
- aptitudinile si experienta managerului de contract; experienta specifica contractului managerului de contract; disponibilitatea; timpul de raspuns
- metodologia de planificare; capacitatea trecuta; proceduri specifice generale si ale clientului; raspunderea; contactul cu clientul
- inspectii; asistenta sediului central; alte criterii

*Infrastructura de contract*

- sisteme si instrumente de comunicatii; harduri si softuri IT; uniforme; arme; vehicule; caini

- CCTV; sistem de control al pazei; sistem de control acces; instalatii de alarma; sistem central de monitorizare; alte criterii

#### *Firma de paza*

- schema de organizare; gama de servicii; resurse de protectia muncii; procedurile firmei; dispecerat 24 ore; membru al sindicatului  
 - filozofia pazei; recomandari  
 - filozofia si practica HRM; numarul de angajati; reinnoirea de personal; absenteismul  
 - referinte privind sectorul; referinte privind contractul; experienta trecuta  
 - certificari relevante; premii; alte criterii

*Etapele 5 - Cadrul motivarii pentru a determina furnizorul cu "cea mai buna valoare" – nu este aplicabil*

Dupa ce ofertantii care sunt neglijati din cauza lipsei lor de a preintampina excluderea sau criteriul de selectie a fost eliminat, autoritatea ofertanta poate realiza o evaluare a pretului. Aceasta evaluare este bazata pe numarul de puncte care a fost atribuit pretului dupa cum s-a aratat in notita de adoptare a ofertei.

#### *Evaluarea pretului*

Firma care ofera cel mai mic pret adauga pretului un numar de puncte.

Toate preturile mai mari sunt evaluate contra ofertei cu pretul cel mai mic, punctele pretului sunt deduse in legatura cu procentajul pretului oferit care este deasupra celei mai joase oferte.

In exemplul de mai jos, unde sunt disponibile 40 de puncte pentru pretul solicitat, o crestere de 10% a pretului conduce la o deducere de puncte de 10% din 40 puncte si asa mai departe.

#### *Exemplu*

Firma	Pretul	Puncte
A	100 000 E	40
B	110 000 E	36
C	120 000 E	33

#### *Evaluare tehnica*

Dupa ce autoritatea ofertanta si-a definit prioritatile in termenii valorii tehnice prin acordarea de puncte categoriilor si criteriului de calitate asa cum s-a stabilit in Etapele 2 si 3 este hotarator o evaluare obiectiva pentru a vedea in ce masura raspund exigentelor. Pentru a asigura aceasta obiectivitate se folosesc urmatoorii parametrii de calcul:

Parametru	Pondere
“neconformitate”	0%
“presupus conform”	50%
“conform”	80%
“excelent”	100%

Firma de paza cu numarul cel mai mare de “excelent” va obtine nota cea mai mare la evaluarea tehnica.

Tabelul 10 – Definirea criteriului de notare

Neaplicabil	Acesta tine cont de faptul ca nu toate criteriile sunt aplicabile fiecarui client. Criteriul nu se aplica la adoptarea acestor oferte si de aceea nu se noteaza. Evaluarea "neaplicabil" nu ar trebui folosita la intamplare, dar are nevoie sa fie justificata in legatura cu cerintele ofertantului. De ex. criteriul CCTV nu este aplicabil daca aceasta tehnologie nu este folosita in realizarea contractului
Neconformitate	Aceasta evaluare furnizata nu permite o lipsire totala sa intampine cerintele autoritatii contractante. Nu este uzitata daca nu este furnizata nici o informatie la un anumit element
Presupusa conformitate	Informatiile furnizate nu permit o evaluare deplina daca elementul propus intampina cerintele lor
Conformitate	Informatia furnizata intampina pe deplin cerintele subliniate in notita ofertei si intampina explicatiile ofertantilor
Excelent	Elementul depaseste cerintele si asteptarile si demonstreaza ca serviciul de inalta calitate se bazeaza pe o performanta operativa

## Exemple:

Clientul a decis sa atribui 100 de puncte disponibile dupa cum urmeaza:

Pret	40 puncte
Valoare tehnica	60 puncte

## Categorii de valoare tehnica

Agenti de paza	25 puncte
Gestionarul contractului	15 puncte
Infrastructura contractului	10 puncte
Firma de paza	10 puncte

Personal de paza	Puncte	Neaplicabil	Neconform	Presupus conform 50%	Conform 80%	Excelent 100%	Puncte pondere
Experienta in domeniu	4				*		3,2
Experienta specifica contractului	2					*	2
Instruire suplimentara si calificari	1			*			0,5
Instruire permanenta	2			*			1
Alte aptitudini	0	*					
Oportunitati de cariera	2			*			1
Recrutare si selectie	3				*		2,4
Examinare	3				*		2,4

Nivel de salarii si beneficii	1			*			0,5
Conditii de munca	1			*			0,5
Instruire de baza	4					*	4
Instruire specifica contractului	2				*		1,6
Alte criterii	0						
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>						<b>19,1</b>

Managementul contractului	Puncte	Neaplicabil	Neconform	Presupus conform 50%	Conform 80%	Excelent 100%	Puncte pondere
Structura, organizarea si aptitudinile echipei manageriale	2				*		1,6
Contractul specific know-how al echipei de management	1				*		0,8
Aptitudini si experienta a sefului postului	3					*	3
Contract specific know-how al sefului postului	2					*	2
Disponibilitatea	1				*		0,8
Timpul de raspuns	2				*		1,6
Metoda de stabilizare a planificarii	1				*		0,8
Capacitatea trecuta	2			*			1
Proceduri specifice generale	0	*					
Raportarea	1			*			0,5
Contactul cu clientul	0	*					
Inspectii	0	*					
Asistenta sediului central	0	*					
Alte criterii	0	*					
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>						<b>12,1</b>



Infrastructura de contract	Puncte	Neaplicabil	Neconform	Presupus conform 50%	Conform 80%	Excelent 100%	Puncte pondere
Instrumente si sistem de comunicatii	3					*	3
Materiale si logistica IT	0	*					
Uniforme	1				*		0,8
Arme	1				*		0,8
Vehicule	1				*		0,8
Caini	2			*			1
Sisteme CCTV	0	*					
Sistem de control al pazei	0	*					
Sistem de control acces	0	*					
Instalatii de alarma	2				*		1,6
Sistem central de monitorizare	0	*					
Alte criterii	0	*					
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>						<b>7</b>

Firma de paza	Puncte	Neaplicabil	Neconform	Presupus conform 50%	Conform 80%	Excelent 100%	Puncte pondere
Organigrama	0	*					
Gama de servicii	1			*			0,5
Resurse de protectia muncii	0	*					
Procedurile firmei	0	*					
Dispecerat 24 ore	1				*		0,8
Membru de sindicat	0						
Filozofia pazei	0	*					
Prestatii anterioare	2					*	2
Filozofia calitatii si experientei	0	*					
Filozofia si practica in materie	0	*					
Numarul de angajati	1				*		0,8
Reinnoirea personalului	0	*					
Absenteismul	0	*					
Referinte privind sectorul	3					*	3
Referinte privind contractul	2					*	2
Experienta anterioara in materie de contracte	0	*					
Certificari relevante	0	*					
Recompense	0	*					
Alte criterii	0	*					
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>						<b>8,9</b>

SCORUL TOTAL PENTRU EVALUARE TEHNICA 47,1

Puncte in afara de 60

## ANEXA 1 Tabele de evaluare

Fise de evaluare

Societatea \_\_\_\_\_

**1.- Criteriul de excludere**

Candidatii trebuie sa furnizeze urmatoarele	Neconforme	Conforme	Observatii
Inscrierea in registrul profesional daca se cere de legislatia si practica statului membru unde firma este inregistrata			
Certificatul de la autoritatile de securitate sociala sa fie actualizat cu plata contributiei securitatii sociale			
Certificat de la organismele fiscale ca solicitatorul si-a indeplinit obligatiile sale privind plata impozitelor si taxelor potrivit dispozitiilor legale ale tarii unde el este inregistrat			
Conturile cu pierderile si profiturile daca publicarea este obligatorie potrivit legislatiei si practicii din tara unde candidatul este inregistrat			
Daca este relevant, atestarea indica echipamentele tehnice care urmeaza sa fie folosite in derularea contractului conform standardelor europene si/sau implementarea lor nationala			

O neconformitate la una din cele trei categorii, procesul de oferta se descalifica

**2.- Criteriul de selectie****Capacitatea financiara si economica**

Candidatii trebuie sa furnizeze urmatoarele	Neconforme	Conforme	Observatii
Bilantul si contul pierderilor si profitul pentru ultimii trei ani financiari daca publicarea lor este obligatorie potrivit legislatiei tarii in care candidatul este inregistrat			

**Capacitatea tehnica**

Candidatii trebuie sa furnizeze urmatoarele	Neconforme	Conforme	Observatii
Structura si capacitatea organizatorica a firmei inclusiv capacitatea de asistenta.			
Experienta profesionala si instruirea relevanta ale persoanelor propuse sa realizeze activitatea de paza			

Dovada buneii prestatii anterioare in materie de organizare, aprovizionare si asistenta care sunt subiecte ale contractului			
Disponibilitatea infrastructurii necesare care permite sa satisfaca exigenta din contract			
Nivelul mediu annual al fortei de munca si personalul managerial in ultimii trei ani			

Daca mentiunea “neconformitate” a fost atribuita unei a patra categorii, ofertantul va fi exclus de la urmatoarea selectie/atribuire de piata. Daca firma este presupusa conforma, se poate cere informatii suplimentare. Mentiunea “neconform” va fi asimilata la mentiunea “conform” in ceea ce priveste criteriul de selectie si de excludere.

### 3.- Criteriul de atribuire a contractului

Contractul va fi atribuit organizatiei care prezinta ofertele cele mai avantajoase din punct de vedere economic, evaluat pe urmatoarele criterii:

<ul style="list-style-type: none"> <li>- pret</li> <li>- competenta</li> <li>- aptitudini si experienta operativa si personal managerial menit sa execute contractul</li> <li>- descrierea detaliata a organizarii serviciului, probat si asistat in termen de forta de munca, rezerva si utilizarea tehnologiei</li> <li>- compatibilitatea cu obiectivele contractului</li> <li>- prestatii anterioare si normele de calitate oferite de firma in raport cu obiectivele contractului</li> </ul>
---

### Rezumat

	Numar de puncte	Notare pe element	Puncte atribuite	Observatii
Personalul de paza				
Gestionarea contractului				
Infrastructura contractului				
Firma de paza				

TOTAL EVALUARE TEHNICA

PRETUL

TOTAL PUNCTE

### 1.- Personalul de paza

	Puncte	Neaplicabil	Neconform 0%	Presupus conform 50%	Conform 80%	Excelent 100%	Puncte pondere
<b>1.1 Experienta</b> - Experienta in domeniu - Experienta specifica contractului							
<b>1.2 Competenta si aptitudini</b> - Instruire de baza - Instruire suplimentara							

- Instruire specifica contractului - Instruire permanenta - Alte aptitudini - Oportunitati de cariera							
<b>1.3 Selectie, recrutare si abilitare</b> - metode de recrutare si selectie - abilitare							
<b>1.4 Conditii de angajare</b> - Niveluri de salarizare si beneficii - Conditii de munca - Alte criterii							
<b>TOTAL</b>							

## 2.- Gestionarea contractului/functionarea

	Puncte	Neaplicabil	Neconform 0%	Presupus conform 50%	Conform 80%	Excelent 100%	Puncte pondere
<b>2.1 Echipa manageriala</b> - Structura, organizare si competenta echipei manageriale - Controlul specific know-how a echipei manageriale							
<b>2.2 Managerul de contract</b> - Aptitudini si experienta - Contractul specific know-how - Disponibilitatea - Timpul de raspuns							
<b>2.3 Planificarea</b> - Metodologia de planificare - Capacitatea de rezerva - Proceduri generale si specifice clientului - Raportarea - Contactul cu clientul							
<b>2.3 Serviciul de asistenta</b> - Inspectii - Asistenta de la sediu central - Alte criterii							

<b>TOTAL</b>							
--------------	--	--	--	--	--	--	--

### 3.- Infrastructura de contract

	Puncte	Neaplicabil	Neconform 0%	Presupus conform 50%	Conform 80%	Excelent 100%	Puncte pondere
<b>3.1 Echipamente</b> - Instalatii si sisteme de comunicatii - Hard si soft IT - Uniforme - Arme - Vehicule - Caini							
<b>3.2 Asistenta tehnica</b> - CCTV - sistem de control paza - sistem de control acces - Instalatii de alarma - Sistem central de monitorizare - Alte criterii							
<b>TOTAL</b>							

### 4.- Firma de paza

	Puncte	Neaplicabil	Neconform 0%	Presupus Conform 50%	Conform 80%	Excelent 100%	Puncte pondere
<b>4.1 Structura si organizare</b> - Schema de organizare - Gama de servicii - Resurse de protectie a muncii - Procedurile firmei - Dispecerat 24 ore - Membru de sindicat							
<b>4.2 Securitatea</b> - Filozofia - Prestatii anterioare							
<b>4.3 Calitatea</b> - Filozofia in materie de calitate, experienta si practica							
<b>4.4 HRM Resurse Umane</b> - Filozofia si practica - Numarul de angajati							

- Reinnoirea personalului - Absenteismul							
<b>4.5 Referinte</b> - Legate de domeniu - Legate de contract - Experienta anterioara in materie de derulare a contractului							
<b>4.6 Certificare si recompense</b> - Certificari relevante - Premieri - Alte criterii							
<b>TOTAL</b>							

CALCUL \_\_\_\_\_

TOTAL PUNCTE PENTRU PRET  
TOTAL PUNCTE DE VALOARE TEHNICA  
TOTAL GENERAL

N.B.

DOCUMENTUL ESTE ANALIZAT DE COMISIA DE DIALOG SOCIAL AL COESS LA FINELE ANULUI 2006 SI IN ANUL 2007 PENTRU A I SE DA FORMA FINALA .IMPLEMENTAREA LUI IN TARILE UNIUNII EUROPENE VA BENEFICIA DE FONDURI