



ZAKUP WYSOKIEJ JAKOŚCI USŁUG PRYWATNYCH FIRM OCHRONIARSKICH



Confederation of European
Security Services



With Financial Support of
European Commission



Spis treści

Streszczenie	3
TERMINY I DEFINICJE.....	5
Rozdział 1 – Wstęp.....	7
1. Główne cele podręcznika	7
2. Jak korzystać z podręcznika?	8
3. Historia i źródła	8
Rozdział 2 – Znaczenie jakości dla nabywcy	14
Rozdział 3 – Dobre praktyki dotyczące zamówień na prywatne usługi ochroniarskie	18
Rozdział 4 – Zamówienia publiczne na prywatne usługi ochroniarskie – ustawodawstwo unijne ..	22
Rozdział 5 – Jak zdefiniować kryteria jakości w odniesieniu do zakupu prywatnych usług ochroniarskich?	30
1. Wprowadzenie	30
2. Pracownicy ochrony	32
3. Zarządzanie zamówieniem	36
4. Działania operacyjne związane z zamówieniem	37
5. Infrastruktura związana z zamówieniem	40
6. Prywatna firma ochroniarska.....	43
Załącznik nr 1 – Wytyczne dotyczące oceny: Przykład przyznawania kontraktów w oparciu o kryteria jakości.....	46
Załącznik 2 – Kryteria dotyczące wykluczania, kwalifikacji i udzielania zamówień	58
Załącznik 3 – Ogłoszenia o zamówieniu	62

Streszczenie	TERMINY I DEFINICJE
ROZDZIAŁ 1	ROZDZIAŁ 2
ROZDZIAŁ 3	ROZDZIAŁ 4
ROZDZIAŁ 5	

Streszczenie

Podręcznik „Zakup wysokiej jakości usług firm ochroniarskich” opracowany przez zrzeszenie europejskich przedsiębiorstw świadczących usługi ochrony CoESS (*Confederation of European Security Services*) i UNI-Europa przy wsparciu finansowym ze strony Unii Europejskiej ma jeden główny cel, jakim jest wspieranie nabywców w przetargach i zwracanie uwagi na korzyści, jakie niesie ze sobą wybór dobrych usługodawców. Krótko mówiąc, dokument ten wyjaśnia, dlaczego jakość jest dla nabywcy, klienta firm ochroniarskich, istotna.

Celem niniejszego podręcznika jest danie nabywcy do ręki wszelkich niezbędnych argumentów potwierdzających, że usługi ochroniarskie powinny opierać się na najlepszej relacji jakości do ceny, w tym na kryteriach społecznych istotnych dla tego sektora. Dokument ten określa wagę definiowania, określania, poszukiwania i wyboru najlepszej relacji jakości do ceny w usługach ochroniarskich.

Co znaczy najlepsza relacja jakości do ceny? Krótko mówiąc, oznacza to, że nabywca pozyskuje najlepszą ofertę na podstawie ustalonych parametrów. Oznacza to także, że nabywca osiąga najkorzystniejszy możliwy kompromis i uzyskuje optymalny stosunek jakości do ceny, co daje mu najlepsze ogólne korzyści z punktu widzenia zdefiniowanych potrzeb i kryteriów.

W naszej branży ma to szczególne znaczenie. Ponieważ celem sektora prywatnych usług ochroniarskich jest zapewnienie bezpieczeństwa obywatelom i klientom, a zatem zapewnianie porządku publicznego, wymaga on pewnego odróżnienia go od innych sektorów. Właśnie dlatego kluczowe znaczenie w przypadku usług ochroniarskich ma podejście oparte na najlepszej relacji jakości do ceny, która przez nabywców takich usług powinna być traktowana priorytetowo.

Z niniejszego podręcznika łatwo jest korzystać, ponieważ poszczególne rozdziały są od siebie niezależne, a ponadto każdy z nich poprzedzony jest streszczeniem.

Pierwszy rozdział poświęcony jest głównym założeniom podręcznika, sposobom jego wykorzystania, zawiera również informacje na temat historii i źródeł tego dokumentu będącego aktualizacją podręcznika opublikowanego po raz pierwszy w 1999 r.

W drugim rozdziale przedstawione są powody, dla których jakość jest dla nabywcy ważna. Wskazano pięć korzyści płynących z wyboru dobrej jakości usługodawcy oraz ryzyka związane z wyborem oferty z najniższą ceną.

W rozdziale 3 podręcznika znaleźć można wytyczne dotyczące tego, co dobre praktyki w zakresie zamówień (a mianowicie praktyki zalecane i niezalecane przy zakupie usług ochroniarskich) oznaczają dla CoESS i UNI-Europa.

Ponadto w rozdziale 4 objaśniono kwestie związane z ustawodawstwem unijnym dotyczącym zamówień publicznych i wskazano przepisy mające zastosowanie do usług ochroniarskich. Ustawodawstwo unijne dotyczy głównie nabywców publicznych z siedzibą w Unii Europejskiej lub państwie kandydującym. Nabywców publicznych mających swoją siedzibę poza UE oraz nabywców prywatnych zachęca się jednak do traktowania przepisów unijnych jako inspiracji przy zakupie usług ochroniarskich.

Rozdział 5 w wyraźny sposób pokazuje, jak opracowane zostały kryteria jakości dotyczące zakupu usług ochroniarskich. Rozdział ten ma pomóc nabywcom w ustaleniu kryteriów jakości usług ochroniarskich. Opisuje w związku z tym kryteria jakości dotyczące ochroniarzy, działań operacyjnych związanych z realizacją zamówienia, kierownictwa odpowiedzialnego za działania operacyjne, infrastruktury związanej z realizacją zamówienia i firmy ochroniarskiej jako oferenta.

W załączniku nr 1 przedstawiony został konkretny przykład przebiegu całego postępowania przetargowego.

Uzupełnieniem podręcznika jest dodatkowe, dostępne online i przyjazne dla użytkownika

narzędzie mające pomóc nabywcom zdefiniować ich potrzeby w zakresie usług ochroniarskich.

Podręcznik porusza więc wszystkie aspekty procedury przetargowej. Pomaga nabywcom zdefiniować, czym jest dla nich jakość, przygotować dokumenty uwzględniające takie kryteria jakości, porównać złożone oferty za pomocą opracowanego dla celów niniejszego podręcznika praktycznego narzędzia, w którym poszczególne oferty można ocenić w odniesieniu do ustalonych wcześniej kryteriów jakości, a także ocenić oferty, używając określonych kryteriów jakości, i wybrać tę ofertę, w której zaproponowano usługi najwyższej jakości – jednym słowem zapewnia wsparcie aż do momentu podpisania umowy.

Terminy i definicje

Należy pamiętać, że przydatnym źródłem terminów i definicji są przepisy międzynarodowe, unijne i krajowe oraz statuty branżowe.

Plan awaryjny: Alternatywny plan, który można wdrożyć w razie problemów z realizacją planu pierwotnego, np. planu operacyjnego lub grafiku.

Ofereń: Firmy ochroniarskie uczestniczące w zamówieniach prywatnych lub publicznych w Europie i poza nią.

Nabywca: Firma organizująca przetarg lub instytucja zamawiająca zamierzająca nabyć usługi ochroniarskie. W niniejszym podręczniku nabywca oznacza potencjalnych i faktycznych nabywców, firmy organizujące zamówienia i instytucje zamawiające w Unii Europejskiej i poza nią, przygotowujące się do zakupu prywatnych usług ochroniarskich bądź już z takich usług korzystające.

Plan operacyjny: W szczegółowy sposób określa, jak prywatne firmy ochroniarskie składające swoje oferty zamierzają spełnić wymagania określone w ogłoszeniu.

Ocena kontrolowania wydajności – odnosi się również do KPI (kluczowych wskaźników efektywności): Obejmuje kontrolowanie i analizowanie osiągniętych rezultatów, zgodnych z wymogami operacyjnymi świadczonych usług ochroniarskich. Obejmuje także przekazywanie informacji zwrotnych przez nabywcę i ochroniarzy na temat tego, co zostało zrealizowane i w jaki sposób oraz jakie kompetencje były do tego potrzebne.

Prywatna firma ochroniarska: Według definicji zamieszczonej w normie CEN (Europejski Komitet Normalizacyjny) firma świadcząca prywatne usługi ochroniarskie. W niniejszym podręczniku termin ten używany jest zamiennie z określeniem **wykonawca** stosowanym w normach i przepisach.

Prywatne usługi ochroniarskie:

Zdefiniowane w normie CEN jako usługi świadczone przez firmy ochroniarskie mające na celu ochronę ludzi, nieruchomości i mienia. Usługi te mogą obejmować między innymi: ochronę fizyczną – kontrola wejść/wyjść, kontrola bezpieczeństwa na lotniskach, ochrona zapewniana przez uzbrojonych ochroniarzy, kontrola bezpieczeństwa w portach, ochrona w recepcjach, ochrona placu budowy, ochrona stacjonarna, detektyw sklepowy; patrolowanie mobilne i obchody placu/terenu budowy; reagowanie na sygnały alarmowe – systemy alarmowe, centrum monitorowania i przyjmowania sygnałów alarmowych, operator centrum monitorowania i przyjmowania sygnałów alarmowych, reagowanie na sygnały alarmowe, pracownik ds. reagowania na sygnały alarmowe; przechowywanie kluczy – opieka nad kluczami i ich przechowywanie; ochrona imprez – pracownik odpowiedzialny za kontrolę tłumy, kierownik odpowiedzialny za kontrolę tłumy, zarządzanie kontrolą tłumy; systemy antywłamaniowe i kierownik ds. systemów antywłamaniowych; ochrona osobista; usługi z zakresu porządku publicznego – patrolowanie miast, ochrona w środkach transportu itd.

Zamówienia publiczne/ przetargi: Zakup lub inna forma nabycia usług przez jedną lub więcej instytucji zamawiających od firm ochroniarskich wybranych przez takie instytucje zamawiające, niezależnie od tego, czy usługi takie mają być świadczone w celach publicznych czy prywatnych.

Struktura sprawozdawczości: Hierarchia administracyjna u oferenta związana z przepływem informacji dotyczących firmy i pracowników. Struktura sprawozdawczości często pokrywa się ze strukturą drogi służbowej.

Tworzenie grafików: Część planu operacyjnego, harmonogram pracy pracowników ochrony na każdy dzień, tydzień i miesiąc. Grafiki są niezbędnymi elementami codziennego funkcjonowania i zapewnia idealną równowagę między potrzebami pracowników a wymogami zamówienia. Ma ogromne znaczenie, gdyż zbyt długie godziny pracy mogą prowadzić do wypadków i potencjalnego zagrożenia bezpieczeństwa. Grafiki niesie ze sobą znaczące konsekwencje społeczne dla pracowników ochrony, w związku z czym bardzo ważne jest, aby były w jakimś stopniu przewidywalne, stały i regularnie kontrolowane.

Kierownik ds. weryfikacji: Członek personelu odpowiedzialny za nadzorowanie i dokumentowanie wszystkich aspektów weryfikacji (sprawdzanie przeszłości/ weryfikacja) wewnątrz firmy.

Pracownik ochrony/ ochroniarz: Zgodnie z definicją zawartą w normie CEN osoba otrzymująca wynagrodzenie, przeszkolona i wyselekcjonowana, pełniąca jedną lub więcej funkcji ochroniarskich:

- ★ zapobieganie włamaniom, nieuprawnionemu dostępowi lub aktywności, aktom wandalizmu i wtargnięciom na teren prywatny lub publiczny, wykrywanie takich zdarzeń;
- ★ zapobieganie kradzieżom, stratom, malwersacjom, przywłaszczeniom lub ukrywaniu towarów, pieniędzy, obligacji, akcji, weksli lub innych papierów wartościowych i dokumentów, wykrywanie takich zdarzeń;
- ★ ochrona osób przed uszkodzeniami ciała;
- ★ ochrona środowiska i zarządzanie w sektorach wiejskim i morskim;

- ★ wdrażanie ustalonych przez firmę zasad, przepisów i praktyk związanych z ograniczaniem przestępczości;

- ★ zgłaszanie i zatrzymywanie sprawców (definicja w prawie krajowym).

Standardowa procedura operacyjna: Przyjęte lub zalecane rutynowe postępowanie w określonych sytuacjach.

Dokumenty zamówienia: Wszystkie dokumenty, które zostały sporządzone lub do których odwołuje się nabywca w celu opisanego lub określenia elementów postępowania, w tym ogłoszenie o zamówieniu, wstępne ogłoszenie informacyjne, gdy jest stosowane jako zaproszenie do ubiegania się o zamówienie, specyfikacje techniczne, dokument opisowy, proponowane warunki umowy, formaty przedstawiania dokumentów przez kandydatów i oferentów, informacje na temat mających ogólne zastosowanie obowiązków oraz wszelkie dokumenty dodatkowe.

Złożone oferty: Oferta lub dokument ofertowy złożony przez oferenta w odpowiedzi na zaproszenie do składania ofert zawierające szczegółowe informacje na temat wymogów i terminów związanych ze świadczeniem prywatnych usług ochroniarskich.

Plan szkoleniowy: Przygotowany przez oferenta we własnym zakresie, zawierający informacje na temat osoby, która przeprowadzi szkolenie dla personelu ochrony, miejsca i terminu takiego szkolenia, a także elementów składowych takiego szkolenia. Dokument ten powinien być wystarczająco elastyczny, aby można było wprowadzać w nim pewne zmiany, np. w przypadku zmiany wymogów operacyjnych.

Rozdział 1 – Wstęp

Niniejszy podręcznik przeznaczony jest dla zarówno publicznych, jak i prywatnych nabywców prywatnych usług ochroniarskich, z siedzibą w UE i poza nią, którym zależy na wybraniu prywatnej firmy ochroniarskiej dobrej jakości. Kluczowe znaczenie przy wyborze prywatnych usług ochroniarskich ma relacja jakości do ceny, w związku z tym najważniejszym celem niniejszego dokumentu jest przedstawienie solidnych argumentów za postawieniem na jakość oraz zaleceń i przykładów zakupu dobrej jakości usług prywatnych firm ochroniarskich.

1. Główne cele podręcznika

W niniejszym podręczniku CoESS i UNI-Europa pragną zwrócić uwagę nabywców prywatnych usług ochroniarskich na wagę definiowania, określania, poszukiwania i wybierania **najlepszej relacji jakości do ceny** w prywatnych usługach ochroniarskich. Celem publikacji jest udzielenie instytucjom zamawiającym wsparcia w procesie zakupów, a także podkreślenie korzyści płynących z wyboru dobrej jakości usługodawców. Nadrzędnym celem, jaki przyświeca CoESS i UNI-Europa, jest dopilnowanie, aby przyszłe zamówienia na prywatne usługi ochroniarskie udzielane były w oparciu o najwyższą relację jakości do ceny uwzględniającą kryteria społeczne istotne dla tego sektora.

Podręcznik obejmuje wszystkie aspekty udzielania zamówień na prywatne usługi ochroniarskie:

- ★ Pomaganie nabywcy w zdefiniowaniu jakości
- ★ Przygotowanie dokumentów przetargowych określających kryteria jakości
- ★ Porównywanie otrzymanych ofert za pomocą opracowanego dla celów niniejszego podręcznika praktycznego narzędzia, w którym poszczególne oferty można ocenić pod kątem ustalonych wcześniej kryteriów jakości
- ★ Ocena ofert pod kątem wybranych kryteriów jakości i wybór oferty, w której zaproponowana została

najwyższa jakość; wsparcie
zapewniane do momentu

Co kryje się pod pojęciem najlepszej relacji jakości do ceny?

Najlepsza relacja jakości do ceny oznacza, że nabywca pozyskuje najlepszą ofertę spełniającą ustalone parametry. Oznacza to także osiągnięcie najkorzystniejszego możliwego kompromisu i uzyskanie optymalnego stosunku jakości do ceny, co daje nabywcy najlepsze ogólne korzyści z punktu widzenia przewidywanych potrzeb i kryteriów. Dobry stosunek jakości do ceny dotyczy również kwestii społecznych.

Czym jest jakość w sektorze prywatnych usług ochroniarskich?

Sektor usług ochroniarskich jest sektorem bardzo specyficznym, gdyż jego celem jest zapewnianie obywatelom i klientom bezpieczeństwa. Ze względu na to, że ma za zadanie strzec porządku publicznego, wymaga odróżnienia go od innych sektorów. Właśnie dlatego jakość odgrywa kluczową rolę w przypadku prywatnych usług ochroniarskich i powinna być traktowana priorytetowo przez ich nabywców. Szczegółowy opis wyjaśniający, czym jest jakość w sektorze prywatnych usług ochroniarskich znaleźć można w rozdziale 5. Wysoka jakość w przypadku prywatnych usług ochroniarskich oznacza między innymi plan szkoleniowy dla personelu, dobre warunki zatrudnienia i poszanowanie układów zbiorowych pracy, prawa pracy, zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, wewnętrznego kodeksu postępowania itp.

podpisania umowy

W skład publikacji wchodzi przyjazne dla użytkownika narzędzie mające pomóc nabywcy w zdefiniowaniu jego potrzeb w zakresie prywatnych usług ochroniarskich. Jednym z elementów tego narzędzia jest łatwy w zastosowaniu system przypisywania wartości/punktacji do różnych kryteriów istotnych dla nabywcy. System ten pomoże nabywcom w maksymalnie autonomiczny sposób zdefiniować najistotniejsze dla nich kryteria jakości, jakie prywatne usługi ochroniarskie muszą spełniać. Po przypisaniu wartości/punktacji do poszczególnych kryteriów narzędzie pozwala zastosować wskaźniki zgodnie z preferencjami nabywcy. W ten oto sposób nabywca może zrównoważyć elementy jakości i ceny.

Podsumowując, dzięki temu narzędziu nabywca powinien być w stanie zdefiniować, odszukać, wskazać i wybrać takie prywatne firmy ochroniarskie oferujące najlepszą relację jakości do ceny, które w realizacji udzielonego zamówienia spełnią będą kryteria jakości określone dla danego zamówienia przez instytucję zamawiającą.

2. Jak korzystać z podręcznika?

Niniejszą publikację traktować należy jako zbiór różnych propozycji. Nie ma konieczności zapoznawania się z całym dokumentem. Poszczególne rozdziały są od siebie niezależne, można więc zapoznać się tylko z tymi, które są dla odbiorcy najbardziej interesujące. Aby szybko znaleźć rozdział lub rozdziały poruszające najistotniejsze dla nabywców kwestie, wystarczy zapoznać się ze spisem treści. Ponadto każdy rozdział rozpoczyna się od streszczenia pozwalającego szybko sprawdzić, czy zostały w nim poruszone ważne dla czytelnika tematy. Co więcej, w całym dokumencie zastosowano hipertęcza ułatwiające przejście do innych rozdziałów czy kwestii.

Częścią tej publikacji jest także bardzo praktyczne narzędzie mające pomóc nabywcom w zdefiniowaniu pożądanej przez nich najlepszej relacji jakości do ceny dzięki systemowi punktacji. System punktacji i tabele można skopiować i korzystać z nich niezliczoną ilość razy, a także dostosować je do konkretnych wymagań nabywcy. Podręcznik można traktować jako objaśnienie działania praktycznego narzędzia dla nabywców i dokument zawierający uzasadnienie przedstawianych w nim koncepcji.

3. Historia i źródła

Pierwsza wersja niniejszego podręcznika ma swoje źródła w porozumieniu zawartym między Confederation of European Services (zrzeszenie europejskich przedsiębiorstw świadczących usługi ochrony, CoESS) a UNI-Europa (wcześniej Euro-FIET) 10 czerwca 1999 r. w Berlinie. Na podstawie badania zorganizowanego wspólnie przez CoESS i UNI-Europa ustalono, że większość instytucji publicznych udzielała w tym okresie zamówień na prywatne usługi ochroniarskie wyłącznie na podstawie ceny. Opracowano więc wspólny podręcznik zawierający wytyczne mające pomóc instytucjom publicznym w prowadzeniu [przetargów](#) kierowanych do sektora prywatnych usług ochroniarskich. Niniejszy dokument jest drugą, zaktualizowaną wersją podręcznika uwzględniającą zmiany, jakie zaszły w dziedzinie [zamówień](#) i w sektorze od publikacji pierwszej wersji w 1999 r.

CoESS (Confederation of European Security Services) to reprezentujące całą branżę zrzeszenie europejskich prywatnych przedsiębiorstw ochroniarskich. Zrzeszenie CoESS ma swoich członków w 24 państwach (w tym w 19 państwach członkowskich UE), z około 60 000 firm świadczących prywatne usługi ochroniarskie i zatrudniających łącznie około 2,2 miliona pracowników ochrony. Łączny obrót w branży prywatnych usług ochroniarskich w Europie wynosi ok. 35 miliardów euro.

UNI-Europa, federacja związkowa będąca częścią organizacji UNI Global Union, reprezentuje ponad 20 milionów pracowników z ponad 900 związków zawodowych w najszybciej rozwijających się sektorach na świecie – w sektorze umiejętności i usług. Za pośrednictwem sektorowych związków zawodowych (*Sector Global Unions*) UNI reprezentuje pracowników takich sektorów, jak sprzątanie i ochrona, handel, finanse, hazard, grafika i pakowanie, fryzjerstwo i kosmetyka, itd., a także specjalistów i personel zarządzający, kobiety i młodzież.

Choć podręcznik w swojej pierwotnej wersji opracowany został z myślą o zamówieniach publicznych, które w 1999 r. były formą dominującą, w pierwszej dekadzie XXI wieku okazało się, że nabywcy prywatni uznali go za bardzo przydatne narzędzie i zaczęli z niego korzystać przy zakupie prywatnych usług ochroniarskich. Zasady przewidziane w niniejszym podręczniku mają zastosowanie do każdego potencjalnego nabywcy prywatnych usług ochroniarskich – publicznego czy prywatnego – zarówno wewnątrz Unii Europejskiej, jak i poza nią. W branży prywatnych usług ochroniarskich nie ma rozróżnienia między jakością dostarczaną klientom prywatnym i publicznym. Wprost przeciwnie, jakość

musi być wysoka w każdym przypadku prywatnych usług ochroniarskich, a szczególnie tych mających na celu zapewnianie bezpieczeństwa obywateli i klientów. W związku z tym nabywca zainteresowany zakupem prywatnych usług ochroniarskich nie powinien wprowadzać żadnego rozróżnienia tego typu w trakcie definiowania najlepszej relacji jakości do ceny, przygotowywania przetargów, poszukiwania potencjalnych wykonawców i wyboru właściwego wykonawcy aż do momentu podpisania umowy.

Od 1999 r. w sektorze dokonano się wiele zmian.

Należy zauważyć, że w 2010 r. Komisja Europejska opracowała rozległe wytyczne dla instytucji publicznych „*Kwestie społeczne w zakupach: wytyczne dotyczące uwzględniania kryteriów społecznych w procedurach dotyczących zamówień publicznych*”¹. W momencie przygotowania niniejszej publikacji wytyczne te były już nieaktualne ze względu na przyjęcie zmodernizowanych ram zamówień publicznych, a w szczególności Artykułu 18.2 zaktualizowanej dyrektywy². Wytyczne te są narzędziem uzupełniającym pod względem definiowania odpowiedzialnych społecznie zamówień publicznych (*socially responsible public procurement, SRPP*) i płynących z nich korzyści i są praktycznym narzędziem wspierającym instytucje publiczne na każdym etapie postępowania, np. przy ustalaniu potrzeb i planowaniu postępowania, definiowaniu wymogów w stosunku do zamówienia i udzielania zamówienia, a także przy realizacji zamówienia, zarządzaniu nim, zarządzaniu łańcuchem dostaw (podzlecenie) i monitorowaniu

¹ Wytyczne te dostępne są na stronie: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&newsId=978&furtherNews=yes>

² Patrz: [rozdział 4](#)

przestrzegania przepisów.

Od kilku lat branża prywatnych usług ochroniarskich stale zwiększa swoją obecność w codziennym życiu społeczeństwa. Jakies dziesięć lat temu [pracownicy ochrony](#) obecni byli tylko w niektórych miejscach, w tej chwili spotkać ich można w miastach, w metrze i pociągach, galeriach handlowych, na stadionach i różnego rodzaju imprezach itp. Zmiany te pokazują rosnącą rolę prywatnych usług ochroniarskich w zapewnianiu bezpieczeństwa obywateli i zapobieganiu przestępczości.

Co więcej, branża ochroniarska świadczy usługi na rzecz coraz większej liczby zarówno klientów prywatnych, jak i publicznych. Wśród klientów tej branży są lotniska i elektrownie jądrowe, obiekty infrastruktury krytycznej, intermodalne węzły komunikacyjne, stacje i tereny komunikacji publicznej, szpitale, krajowe instytucje i agencje rządowe (takie jak ośrodki dla uchodźców, uniwersytety) itd. Coraz częściej prywatne firmy ochroniarskie zawierają umowy i oficjalnie współpracują z policją i innymi publicznymi i prywatnymi podmiotami wspierając je w wielu prowadzonych działaniach. Należy zauważyć, że coraz częściej prywatne firmy ochroniarskie i pracownicy ochrony wykorzystywani są (bez przeniesienia kompetencji i naruszania podstawowych praw obywateli) jako dodatkowa para „oczu i uszu” w kilku obszarach walki z terroryzmem czy walki z określonymi lokalnymi, krajowymi i międzynarodowymi zjawiskami związanymi z przestępczością.

SEKTOR PRYWATNYCH USŁUG OCHRONIARSKICH W LICZBACH

Przetawione tutaj wartości liczbowe dają ogólny obraz sytuacji w 2011 r. w 34 państwach – 28 państwach UE i sześciu innych państwach europejskich: Bośni i Hercegowinie, Macedonii, Norwegii, Serbii, Szwajcarii i Turcji ([źródło](#)).

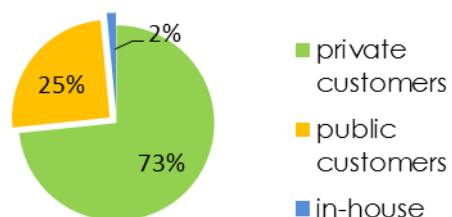
Rynek prywatnych usług ochroniarskich

± 52 300	Łączna liczba prywatnych firm ochroniarskich
± 35 mld €	Łączny roczny obrót branży ochroniarskiej
± 13,30%	Średni wzrost rynku w branży ochroniarskiej (na podstawie rocznych obrotów) 2005-2010
± 60,19%	Średnie saldo rocznych obrotów ogólnych usług ochroniarskich w porównaniu z innymi segmentami branżowymi
± 85%	Obecność polityki zrównywania szans w branży ochroniarskiej
± 62%	Obowiązujące układy zbiorowe pracy uwzględniające specyfikę branży ochroniarskiej

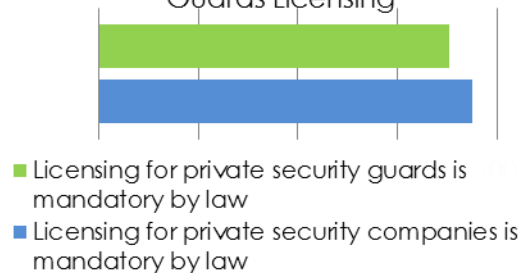
Przepisy dotyczące szkoleń i powiązane

± 97%	Pracownicy ochrony mają obowiązek przejścia podstawowego szkolenia z zakresu ochrony
± 97%	Szkolenie to jest wymagane prawem
± 97	Średnia liczba godzin szkolenia
± 87%	Po pomyślnym ukończeniu szkolenia podstawowego pracownicy ochrony otrzymują stosowne zaświadczenie
± 50%	Istnieje (i jest wymagane prawem) obowiązkowe szkolenie specjalistyczne dla osób zajmujących się zarządzaniem usługami ochroniarskimi, tzn. dla operacyjnego personelu kierowniczego podejmującego decyzje w sprawie prowadzonych działań operacyjnych (od osób odpowiedzialnych za nadzór nad placem budowy po dyrektora generalnego)
± 70%	Istnieją szkolenia uzupełniające i przypominające

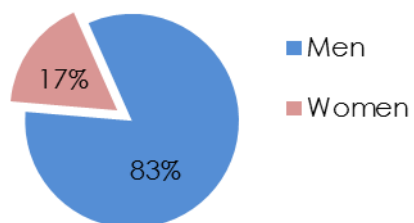
Private Security Contracts
Average percentage of commercial contrac



Private Security Companies/
Guards Licensing



Private security guards active
in the sector



Entrance Requirements



Normy europejskie

Wiele norm europejskich opublikowanych przez CEN opracowanych zostało specjalnie dla branży ochroniarskiej. Jedną z nich to opublikowana przez CEN norma *Airport and Aviation Security Services* (usługi ochroniarskie na lotniskach i w ruchu lotniczym) zawierająca szeroki przegląd kryteriów jakości służących do obsadzania stanowisk, prowadzenia szkoleń, zarządzania umowami i działaniami operacyjnymi. CEN opublikowała również kolejną normę poświęconą terminologii związanej z wykonawcami, wraz z normą *Maritime and Port Security Services Standard* (usługi ochroniarskie w branży morskiej i portowej). Wszystkie te normy otrzymać można w krajowej instytucji normalizacyjnej. Jednocześnie w ciągu ostatnich kilku lat opracowane zostały normy krajowe dotyczące wykonawców, takie jak irlandzka norma IS999:2004 w sprawie usług ochroniarskich, brytyjska norma BS 7984:2008 w sprawie usług z zakresu przechowywania kluczy i reagowania, duńska norma DS/ISO/PAS 28007:2013 w sprawie technologii okrętowych i morskich, wytyczne dla prywatnych morskich firm ochroniarskich zapewniających prywatną ochronę na statkach realizowaną przez uzbrojony personel itd. Normy otrzymać można w stosownej instytucji normalizacyjnej.

Wydajność i jakość usług świadczonych przez prywatne firmy ochroniarskie doprowadziła do zbudowania większego zaufania między publicznymi instytucjami i organizacjami ochroniarskimi a branżą prywatnych firm ochroniarskich, w których kluczem do osiągnięcia sukcesu był podział zadań. To z kolei doprowadziło do większej widoczności prywatnych usług ochroniarskich i większego bezpośredniego kontaktu obywateli UE z tymi usługami. W rezultacie rola i waga prywatnych usług ochroniarskich w zapewnianiu bezpieczeństwa coraz częściej dostrzegana jest w krajowym

ustawodawstwie oraz programach, zasadach i strategiach dotyczących zapewniania bezpieczeństwa. Ponadto inna zmiana w sektorze prywatnych usług ochroniarskich polegała na oferowaniu zintegrowanych rozwiązań. Rozwiązania te obejmują połączenie czynnika ludzkiego i odpowiedniej technologii, gdzie pracownicy ochrony nadal pełnią główną funkcję. Należy jednak zaznaczyć, że technologia odgrywa ważną rolę i zapewnia wartość dodaną w zapewnianiu maksymalnego bezpieczeństwa ogółu obywateli i klientów. W związku z tym połączenie umiejętności z technologią jest najlepszym sposobem zapewnienia dobrej jakości usług.

Wszystkie przedstawione wyżej zmiany potwierdzają rosnącą potrzebę zakupu prywatnych usług ochroniarskich przez firmy prywatne i instytucje publiczne na poziomie europejskim, krajowym, regionalnym i lokalnym. Co więcej, „siła” zarówno prywatnych, jak i publicznych nabywców odgrywa istotną rolę w ustalaniu reguł i jakości świadczonych usług ochroniarskich. Jak pokazuje doświadczenie członków CoESS i UNI-Europa, popularność zamówień w sektorze prywatnych usług ochroniarskich stale rośnie. Jednak w większości zamówień zarówno publicznych, jak i prywatnych obserwuje się rosnący nacisk na cenę, a ściślej mówiąc na wybór najniższej ceny. Ma to negatywny wpływ na jakość świadczonych usług, szczególnie w sektorze, w którym średnio 80-90% kosztów to koszty pracy.

Mając te zmiany na uwadze CoESS i UNI-Europa zaktualizowały niniejszy podręcznik w taki sposób, aby wesprzeć nabywców, publicznych i prywatnych, z siedzibą w UE i poza nią, w definiowaniu, poszukiwaniu, określaniu i kwalifikacji firm oferujących usługi ochroniarskie z najlepszą relacją jakości do ceny.

Rozdział 2 – Znaczenie jakości dla nabywcy

Rozdział ten wyjaśnia, dlaczego jakość prywatnych usług ochroniarskich jest dla nabywcy ważna. Omawia korzyści płynące z wybrania dobrej jakości usługodawcy. Wymienia również przykłady ryzyka, jakie nabywca ponosi wybierając usługodawcę niskiej jakości, co najczęściej wiąże się z wyborem oferenta, który zaproponował najniższą cenę. W końcowej części rozdziału przedstawione zostało podsumowanie najlepszych i najgorszych scenariuszy, z jakimi może spotkać się potencjalny nabywca.



Zarówno w Unii Europejskiej, jak i poza nią coraz powszechniejsza staje się eksternalizacja prywatnych usług ochroniarskich, takich jak ochrona towarów, majątku, obiektów, procesów, imprez i obywateli. Zasadniczo wiąże się to ze zlecaniem prywatnym agencjom ochrony wielu funkcji, które wcześniej realizowane były wewnątrz lub przez służby publiczne i które obejmują działania związane z ochroną dla celów prywatnych, ale także gwałtownie rosnącą liczbę „wrażliwych” funkcji związanych z ochroną zdrowia i bezpieczeństwa publicznego.

Rosnący udział rynkowy konkurencyjnych zamówień w połączeniu z cięciami budżetowymi środków publicznych oznacza, że standardy w ogromnym stopniu wyznaczane są przez nabywców poprzez ceny, jakie są oni gotowi zapłacić za usługi. Ma to znaczący wpływ na warunki pracy, wynagrodzenia oraz infrastrukturę firm w sektorze, a co za tym idzie na jakość świadczonych usług. Wśród europejskich partnerów społecznych reprezentujących pracodawców i pracowników w sektorze prywatnych usług ochroniarskich panuje ciągła obawa, która jeszcze umocniła się

w latach kryzysu gospodarczego i finansowego, że zastosowanie zasady udzielania zamówień oferentom proponującym najniższą cenę prowadzi do stopniowego obniżania standardów jakości. Jak pokazuje doświadczenie CoESS i UNI-Europa, w większości państw europejskich w zamówieniach na usługi ochroniarskie nacisk na cenę, a mianowicie na wybór oferty z najniższą ceną, stale rośnie. Jest to szczególnie alarmujące w sytuacji, gdy prywatne firmy ochroniarskie przejmują od służb publicznych realizację „wrażliwych” zadań bądź wspierają je przy ich realizacji i wymaga się od nich coraz większej specjalizacji i podwyższania jakości.

Ryzyko wynikające z konkurencji polegającej na oferowaniu najniższej ceny musi zostać rozważone przez nabywców z punktu widzenia ich własnego bezpieczeństwa, sposobu, w jaki postrzegają wartość własnego otoczenia, wizerunku publicznego i dodatkowych kosztów sporów sądowych wynikających z niezapewnienia usług dobrej jakości. Jeżeli nabywcy zależy na zapewnieniu dobrej jakości, sytuacja jest doskonała – dobrej jakości prywatne usługi ochroniarskie gwarantujące bezpieczeństwo zdecydowanie ułatwią im pracę. Należy również wspomnieć, że nabywcy nie zawsze chcą wybrać ofertę z najniższą ceną, są jednak do tego zmuszeni na mocy obowiązujących przepisów. Tak właśnie jest w przypadku niektórych ram prawnych w Unii Europejskiej.

„Jak można oczekiwać od ochroniarza właściwej reakcji na

zdarzenie będące zagrożeniem dla bezpieczeństwa, jeżeli nie został on odpowiednio przeszkolony?”

Firmy i instytucje powierzające usługi ochroniarskie specjalistycznym agencjom zakładają, że firmy te posiadają wiedzę i doświadczenie potrzebne do konsekwentnego świadczenia wymaganych usług na najkorzystniejszych pod względem ekonomicznym warunkach. Nie oznacza to jednak automatycznie, że prywatne firmy ochroniarskie są w stanie świadczyć takie usługi za najniższą cenę. Wprost przeciwnie, nakładanie na firmy ochroniarskie coraz większej ilości obowiązków wiąże się z ogromnymi inwestycjami w ochroniarzy, sprzęt, narzędzia i procedury. Jakość w dziedzinie ochrony nie idzie w parze z najniższą ceną z powodów wymienionych poniżej.

Jakie korzyści płyną z wyboru prywatnej firmy ochroniarskiej dobrej jakości?

- ★ Pełna realizacja umowy
- ★ Większe bezpieczeństwo
- ★ Większy wybór i równe szanse
- ★ Pełne poszanowanie przepisów
- ★ Pozytywny wizerunek nabywców i branży

JAKIE RYZYKO NIESIE ZE SOBĄ WYBRANIE OFERTY WYŁĄCZNIE NA PODSTAWIE NAJNIŻSZEJ CENY?

- ★ **Zagrożona realizacja umowy** Skutkiem wybrania oferenta proponującego najniższą cenę może być wcześniejsze rozwiązanie umowy, gdyż może się okazać, że [prywatna firma ochroniarska](#) nie będzie w stanie zmieścić się w kosztach realizacji pierwotnego zamówienia.
- ★ **Nieuczciwa konkurencja** Wybierając oferenta niskiej jakości nabywca przyczynia się do pojawienia się

nieuczciwej konkurencji na rynku. Dzieje się tak, ponieważ oferent proponujący najniższą cenę nie będzie w stanie zapewnić usług dobrej jakości, co doprowadzi firmy do konkurowania ze sobą wyłącznie ceną, a nie jakością usług. Taka sytuacja będzie mieć także negatywne skutki dla nabywcy, gdyż będzie miał on do wyboru mniej firm oferujących usługi dobrej jakości.

★ **Nieprzestrzeganie przepisów**

a. Niepłacenie podatków i ubezpieczeń społecznych

Aby złożyć ofertę z najniższą ceną, niektóre prywatne firmy ochroniarskie decydują się na niepłacenie podatków i składek na ubezpieczenia społeczne. Należy podkreślić, że zgodnie z unijnymi zasadami dotyczącymi zamówień publicznych dla instytucji publicznych państw członkowskich UE lub państw kandydujących naruszenie obowiązków dotyczących płatności podatków lub ubezpieczeń społecznych stanowi podstawę obowiązkowego wykluczenia oferenta (art. 57 ust. 2 i art. 57 ust. 4 (a) patrz [rozdział poświęcony ustawodawstwu UE](#)) z udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia. Ponadto państwa członkowskie UE lub państwa kandydujące mają prawo wykluczyć oferty naruszające postanowienia [art. 18 ust. 2](#).

b. Naruszanie przepisów prawa pracy

b.1. Korzystanie z pracowników niezarejestrowanych lub zarejestrowanych częściowo i zatrudnianie pracowników bez poszanowania stosownych przepisów prawa pracy, prawa socjalnego lub porozumień zbiorowych Aby móc świadczyć usługi po najniższej cenie, oferenci uciekają się do korzystania z niezarejestrowanych pracowników

ochrony lub też zatrudniają pracowników w sposób niezgodny z prawem pracy, prawem socjalnym lub porozumieniami zbiorowymi. W 2006 r. UNI-Europa i CoESS wypracowały wspólne stanowisko³ przeciwko pracy nierejestrowanej w sektorze prywatnych usług ochroniarskich, w którym podkreślały jej wpływ na jakość usług. Co więcej, art. 18 ust. 2 unijnej dyrektywy w sprawie zamówień publicznych zobowiązuje oferentów do przestrzegania mających zastosowanie obowiązków w dziedzinie prawa ochrony środowiska, prawa socjalnego i prawa pracy, ustanowionych w przepisach unijnych, krajowych i układach zbiorowych. Praktyki te mogą mieć także negatywne skutki dla nabywcy.

b.2. Zatrudnianie „na czarno” i podzlecenie Aby obniżyć koszty, firmy oferujące prywatne usługi ochroniarskie uciekają się do zatrudniania ochroniarzy „na czarno”. Wiąże się to ze zmniejszeniem liczby pracowników ochrony w porównaniu z liczbą ustaloną w umowie. W rezultacie koszty obniżane są często poprzez przejście na system zatrudniania tymczasowego i w niepełnym wymiarze godzin lub zatrudnianie ochroniarzy „na czarno” w celu obejścia postanowień porozumień zbiorowych. Podzlecenie wyłącznie w celu obniżenia kosztów płac i kosztów socjalnych również staje się coraz powszechniejsze, a szczególnym zagrożeniem jest podzlecenie usług agencjom pracy tymczasowej. Praktyki te mogą mieć także negatywne skutki dla nabywcy.

c. Nieprzestrzeganie przepisów dotyczących ochrony prywatnej

³http://www.coess.org/Uploads/dbsAttachedFiles/Join_position_against_undeclared_work_EN.pdf

Istnieją dowody potwierdzające, że oferenci proponujący najniższą cenę tną koszty, nie przestrzegając przepisów dotyczących ochrony prywatnej. Wiąże się to często z nieprzeprowadzeniem obowiązkowych szkoleń, co obniża jakość świadczonych usług. Nieprzestrzeganie przepisów może mieć także negatywne skutki dla nabywcy.

★ **Równia pochyła** Wybranie oferenta, który zaproponował najniższą cenę, znajdzie negatywne odzwierciedlenie w świadczonych usługach, ponieważ niski koszt nie daje możliwości przeprowadzenia niezbędnych szkoleń i zapewnienia ochroniarzom dobrych warunków zatrudnienia. W rezultacie na rynku usług ochroniarskich będzie można zaobserwować szybki spadek jakości prywatnych usług ochroniarskich. Nabywca będzie mieć do wyboru mniejszą liczbę dobrej jakości firm i mniejsze szanse na realizację celu, jakim jest zapewnienie bezpieczeństwa. Wybieranie oferentów proponujących najniższą cenę zapewniających ochronę na niskim poziomie znacząco przyczynia się do pogorszenia wizerunku branży w oczach ludności. Wpływa też negatywnie na postrzeganie nabywcy przez społeczeństwo.

Właśnie dlatego opracowany został niniejszy podręcznik, którego celem jest udzielenie nabywcom wsparcia w wyborze dobrej jakości prywatnych usług ochroniarskich. Zostały w nim także omówione dobre praktyki w zakresie zamówień publicznych, które również mają pomóc nabywcom w udzielaniu zamówień firmom ochroniarskim oferującym najlepszą relację jakości do ceny.

DLACZEGO JAKOŚĆ W SEKTORZE PRYWATNYCH USŁUG OCHRONIARSKICH JEST TAK ISTOTNA?

Najlepszy scenariusz

Zakup dobrej jakości usług ochroniarskich jest dla nabywcy idealnym wyborem. Dobrze opłacony, zmotywowany pracownik ochrony jest pierwszą osobą, jaką klient spotyka, wchodząc na dany teren lub do budynku. Dobrej jakości pracownik ochrony wykonuje swoją pracę należycie i uniemożliwia powstanie szkód lub ogranicza skutki szkód wyrządzonych przez przestępców, w wyniku wypadków, pożaru itd. W rezultacie mogą także spaść ponoszone przez nabywców koszty ubezpieczenia. Dobrej jakości ochroniarz ma lepszy kontakt z gośćmi i innymi osobami i potrafi komunikować się z nimi również w językach obcych. Ponadto dobrej jakości ochroniarze potrafią pracować z wykorzystaniem sprzętu technicznego. Dzięki temu nabywca może osiągnąć swoje cele, do których należy zapewnianie wymaganego poziomu bezpieczeństwa poprzez zatrudnienie przeszkolonych i zmotywowanych zewnętrznych pracowników ochrony. To z kolei zapewnia nabywcy dobrą reputację i zwrot z inwestycji, a także zapewnia oferentom równe szanse i uczciwą konkurencję.

Najgorszy scenariusz

W sytuacji przeciwnej, jeżeli nabywca nie inwestuje w zakup dobrej jakości usług ochroniarskich, pracownicy ochrony mogą nie być właściwie przeszkoleni. Co więcej, niska cena prywatnych usług ochroniarskich oznacza, że ochroniarze nie otrzymują adekwatnego wynagrodzenia i mogą po prostu nie stawić się w pracy, co będzie mieć z kolei negatywne konsekwencje dla nabywcy. Ponadto firma, która wygrała postępowanie o udzielenie zamówienia na usługi ochroniarskie i świadczyć będzie usługi niskiej jakości, może przyczynić się do bankructwa nabywcy w razie zaistnienia poważniejszego wypadku, w wyniku którego nabywca zostanie zmuszony do wypłaty odszkodowań. W związku z tym inwestycja w dobrej jakości prywatne usługi ochroniarskie ma kluczowe znaczenie od samego początku: nabywca co prawda musi zainwestować w dodatkowych ochroniarzy, jednak jeśli tylko zmniejszy to zagrożenie dla bezpieczeństwa i pozwoli nabywcy uniknąć dodatkowych kosztów, na dłuższą metę taka inwestycja się zwróci. Dodatkowe informacje na temat tego, jak wybierać dobrej jakości firmy ochroniarskie przedstawione zostały w [rozdziale 5](#).

Rozdział 3 – Dobre praktyki dotyczące zamówień na prywatne usługi ochroniarskie

W niniejszym rozdziale znaleźć można informacje na temat tego, co CoESS i UNI-Europa rozumieją przez dobre praktyki w zakresie udzielania zamówień wśród nabywców prywatnych usług ochroniarskich. W rozdziale tym przedstawiona została lista zalecanych i niezalecanych praktyk, z którymi mieli do czynienia nasi członkowie i wyjaśnia wagę właściwego postępowania przy wyborze usługodawcy oferującego najlepszy stosunek jakości do ceny.

Aby jeszcze bardziej pomóc nabywcom w definiowaniu, określaniu, poszukiwaniu i wyborze firm ochroniarskich oferujących najlepszą relację jakości do ceny, rozdział ten opisuje, jak powinny wyglądać dobre praktyki związane z udzielaniem zamówień w sektorze prywatnych usług ochroniarskich. W przypadku różnych zamówień na produkty bądź usługi różne praktyki mogą być uznawane za dobre. Charakter prywatnych usług ochroniarskich jest bardzo specyficzny, gdyż związany jest z ochroną sfery zarówno prywatnej, jak i publicznej, a w związku z tym pewne praktyki powszechnie stosowane w procedurach udzielania zamówień mogą mieć negatywny wpływ na poziom zapewnianego bezpieczeństwa.

Jednak przed zagłębieniem się w szczegóły dotyczące zalecanych praktyk związanych z przetargami, aby nabywca osiągnął swój cel ważne są następujące dobre procedury zamówień/przetargów. Właściwe procedury przetargowe składają się z następujących etapów:

- ★ **Zdefiniowanie**, w oparciu o konkretne potrzeby nabywcy, co oznacza dla niego wysoka jakość i najlepsza relacja jakości do ceny.
- ★ **Wybranie** kryteriów jakości, które najlepiej odpowiadają potrzebom nabywcy w dziedzinie bezpieczeństwa.
- ★ **Zastosowanie** wybranych kryteriów jakości w celu wybrania prywatnej firmy ochroniarskiej dobrej jakości.

Ponadto poniżej przedstawiona została lista dobrych praktyk związanych z udzielaniem zamówień, a mianowicie praktyk zalecanych i niezalecanych, opracowana na podstawie doświadczeń członków CoESS i UNI-Europa.

Usługi biznesowe w gospodarce Unii Europejskiej i poza nią w szerszym kontekście przedstawia opublikowany przez Komisję Europejską końcowy raport grupy roboczej wysokiego szczebla ds. usług biznesowych (*Final Report of the High Level Group on Business Services*)⁴

PRAKTYKI ZALECANE

- ★ Udzielanie zamówień na podstawie najlepszej relacji jakości do ceny
- ★ Przeprowadzanie kontroli przed, w trakcie i po podpisaniu umowy
- ★ Traktowanie firmy świadczącej prywatne usługi ochroniarskie jak partnera

Udzielanie zamówień na podstawie najlepszej relacji jakości do ceny. Choć czynnik cenowy jest istotny, CoESS i UNI-Europa rekomendują dążenie do poszukiwania najwyższej jakości w odniesieniu do ustalonych celów i rezultatów. Decydując się na wybór usług dobrej jakości nabywcy mogą mieć pewność, że pracownicy ochrony będą właściwie przeszkoleni, będą potrafili korzystać z odpowiedniego sprzętu, będą się stawiać w pracy zgodnie

⁴ http://www.eurosportello.eu/sites/default/files/report_gal_1014.pdf

z harmonogramem, będą zmotywowani i będą mieć poczucie lojalności i dumy, które w przypadku usług polegających na zapewnianiu ochrony jest niezbędne.

Poszczególne państwa podejmują pewne działania mające na celu zagwarantować przestrzeganie układów zbiorowych przez prywatne firmy ochroniarskie w postępowaniach o udzielenie zamówienia z udziałem instytucji publicznych w państwach UE i kandydujących. [Może się tak dziać również w innych krajach, w których funkcjonują przepisy w sprawie udzielania zamówień przez instytucje publiczne.](#)

Ostateczna oferta powinna odpowiadać pierwotnym parametrom jakości. Pierwotną wagą, jaką nabywcy przypisują jakości, należy kierować się na każdym etapie procedury, a przede wszystkim powinna ona znaleźć swoje odzwierciedlenie w ostatecznym wyniku, czyli udzieleniu zamówienia na prywatne usługi ochroniarskie.

Przed udzieleniem zamówienia należy ustalić minimalne kryteria jakości, co zagwarantuje wybranie usługodawcy odpowiedniej jakości.

Kontrola przed i po udzieleniu zamówienia

Doświadczenie pokazuje, że czasami oferenci wygrywający postępowanie o udzielenie zamówienia nie mają możliwości spełnienia warunków, na jakich zamówienie jest udzielane ze względu na korzystanie z pracy nierejestrowanej. Zalecamy nabywcom przeprowadzanie kontroli u wybranego oferenta przed i po udzieleniu zamówienia. Kontrola oznacza sprawdzenie, czy oferent spełnia wszystkie wymagania, posiada niezbędną infrastrukturę, przestrzega obowiązujących przepisów i postanowień układów zbiorowych, płaci podatki i składki na ubezpieczenia społeczne, spełnia wymagania specyfikacji technicznych itd. W ramach takich kontroli można uzyskać stosowne dane dostępne u krajowych władz, w organizacjach pracowniczych,

na policji, u zewnętrznych audytorów itd. Co więcej, przeprowadzanie kontroli staje się jeszcze ważniejsze jeżeli istnieje ryzyko nieprzestrzegania przepisów prawa wynikające z zawarcia przez nabywcę skomplikowanych warunków w specyfikacji dotyczącej przedmiotu zamówienia.

Podmioty składające oferty w ramach postępowania o udzielenie zamówienia są dla nabywców partnerami

Ze względu na charakter świadczonych usług, np. zapewnianie bezpieczeństwa obywateli i klientów, ważniejsze niż kierowanie się najniższą ceną jest traktowanie firm ochroniarskich jako partnerów w poszukiwaniu właściwego rozwiązania w zakresie bezpieczeństwa pozwalającego osiągnąć zamierzone cele.

★ Korzystanie z ofert wariantowych wyłącznie, gdy jest to uzasadnione

Korzystanie z ofert wariantowych może być zachęcające z punktu widzenia zwiększania i dostosowywania wydajności i uwzględniania w postępowaniu kryteriów społecznych. W takim przypadku nabywca może poprosić potencjalnych oferentów o składanie ofert wariantowych, np. społecznie odpowiedzialnych lub zawierających innowacyjne i konkurencyjne rozwiązania. Oznacza to, że nabywca powinien ustalić zestaw minimalnych wymagań technicznych dotyczących usługi, jaką zamierza nabyć, które będą miały zastosowanie zarówno do oferty niewariantowej, jak i ofert wariantowych.

★ Rozważenie wykorzystania dialogu konkurencyjnego w celu zapewnienia jakości

Dialog konkurencyjny pomaga w jakościowej ocenie oferentów. W ten sposób, po przeprowadzeniu rozmowy z zainteresowanymi oferentami nabywcy mogą poprosić ich o złożenie ostatecznych ofert na

podstawie rozwiązań przedstawionych podczas dialogu. Zastosowanie tej procedury pozwala wybrać ofertę z najlepszym stosunkiem jakości do ceny i jest dobrą praktyką przy zakupie dobrej jakości prywatnych usług ochroniarskich. Przepisy unijne w sprawie zamówień publicznych zawierają postanowienia dotyczące sposobu przygotowania konkurencyjnego dialogu.

PRAKTYKI NIEZALECANE

- ★ Akceptowanie rażąco niskich ofert
- ★ Zawieranie w ogłoszeniu niepotrzebnie skomplikowanych i niezgodnych z prawem wymagań
- ★ Wymaganie stałych cen na cały okres trwania umowy
- ★ Akceptowanie aukcji elektronicznych
- ★ Ponowne ogłaszanie zamówienia i prowadzenie negocjacji na

Oferty z rażąco niską ceną: Zgodnie z [unijnymi przepisami w sprawie udzielania zamówień publicznych \(art. 9\)](#), jeżeli nabywca publiczny odnosi wrażenie, że cena zaproponowana w ofercie jest rażąco niska, przed jej odrzuceniem zobowiązany jest do zwrócenia się do oferenta o wyjaśnienia. Art. 69 tej samej dyrektywy przewiduje, że wyjaśnienia te mogą również dotyczyć (między innymi) przestrzegania przepisów prawa pracy i prawa socjalnego oraz układów zbiorowych. Przepisy te powinny być również inspiracją dla wszystkich, zarówno publicznych jak i prywatnych, nabywców prywatnych usług ochroniarskich. Nabywca powinien odrzucić ofertę, gdy zaproponowana w niej rażąco niska cena wynika z nieprzestrzegania przepisów prawa pracy lub układów zbiorowych, a także gdy tak niska cena nie zostanie wyczerpująco uzasadniona. Rażąco niska cena oznacza również, że firma nie będzie w stanie wykupić praw do sprzętu w celu zagwarantowania

wymaganego poziomu bezpieczeństwa itp.

Wymagania niepotrzebnie skomplikowane i niezgodne z prawem: jak pokazuje doświadczenie, w przypadku niektórych zamówień nabywcy ustalają skomplikowane wymagania, jak na przykład określony czas reakcji, którego nie może zagwarantować żadna firma ochroniarska. Co się tyczy wymogów niezgodnych z prawem, niektóre ogłoszenia mówią o obowiązku sprawdzania przeszłości oraz weryfikacji pracowników przed ich zatrudnieniem przez klienta, jednak w wielu państwach krajowe przepisy dotyczące bezpieczeństwa zakazują tego typu praktyk i nakładają obowiązek sprawdzania i weryfikacji potencjalnych pracowników na organy państwowe. Dlatego też wymaganie od prywatnych firm ochroniarskich prowadzenia działań zakazanych prawem nie może mieć korzystnego wpływu na jakość. Podobnie jest w przypadku domagania się od oferenta spełnienia niepotrzebnie skomplikowanych wymagań, które nie byłyby możliwe do spełnienia przez większość prywatnych firm ochroniarskich. Jeżeli ogłoszenie zawiera skomplikowane lub niezgodne z prawem wymagania, oferenci powinni zasygnalizować to potencjalnemu nabywcy już na samym początku. Ponadto zaleca się stworzenie możliwości ponownego określenia (niepociągającego za sobą żadnych kar) wymagań związanych z zamówieniem w dialogu ze wszystkimi stronami biorącymi udział w postępowaniu o udzielenie zamówienia. Wreszcie, prywatne firmy ochroniarskie i nabywcy muszą prowadzić ze sobą dialog, który zagwarantuje zgodność wszystkich specyfikacji z przepisami prawa i uniknięcie określania skomplikowanych i nierealnych wymogów.

W niektórych przypadkach nabywcy przewidują kary za niespełnienie skomplikowanych wymagań. Bardzo

często spełnienie takich wymagań przez prywatne firmy ochroniarskie jest niemożliwe. Okazuje się wtedy, że klienci traktują kary jako mechanizm obniżania cen jako główny cel skomplikowanych warunków. Zamiast kar za skomplikowane wymagania, bardziej wydajnym sposobem zapewniania jakości mogłaby być premia za właściwą realizację umowy. Wreszcie w przypadku skomplikowanych lub niezgodnych z prawem wymogów, których żadna prywatna firma ochroniarska nie mogłaby spełnić, klienci wstrzymują płatności za usługi lub płacą za nie tylko częściowo, traktując to jako niewywiązanie się z umowy. Takich praktyk należy unikać.

Z góry ustalone ceny: prywatne firmy ochroniarskie spotykają się z postępowaniami o udzielenie zamówienia, w których zobowiązani są do utrzymania ustalonych cen przez cały okres trwania umowy, który zazwyczaj jest okresem długim. Co więcej, czasami część ceny jest stała i wynika z określenia stałego kosztu zatrudnienia pracownika ochrony. W przypadku prywatnych usług ochroniarskich powinna istnieć możliwość korekty cen, gdyż wszystkie takie czynniki jak zmiany w przepisach prawa wymagające dodatkowych inwestycji, układy zbiorowe pracy, waloryzacja wynagrodzeń czy inflacja wpływają na ceny usług ochroniarskich. W związku z tym, umieszczenie w ogłoszeniu lub umowach obowiązkowego wymogu utrzymania stałych cen często skutkować będzie tym, że prywatne firmy ochroniarskie będą musiały zrezygnować z realizacji jednego lub więcej z powyższych punktów, co w ostatecznym rozrachunku doprowadzi do obniżenia jakości usług, które przejawiać się będzie niewykonaniem umowy lub wypadkiem wynikającym z niezapewnienia wystarczającej ochrony. Innym ryzykiem, z jakim nabywca musi się liczyć w przypadku nieuwzględnienia w umowie

możliwości korekty cen, jest ewentualny strajk.

Aukcje elektroniczne Jak pokazuje doświadczenie aukcje elektroniczne często są wykorzystywane do obniżania cen do poziomu najniższej zaproponowanej ceny. W przypadku prywatnych usług ochroniarskich, gdzie głównym celem jest bezpieczeństwo, aukcje elektroniczne nie są właściwym narzędziem, szczególnie, gdy ich nadrzędnym celem jest obniżenie cen. Ich stosowanie może być uzasadnione w przypadku, gdy jakość jest dobrze zdefiniowana przez cały okres postępowania o udzielenie zamówienia.

Ponowne ogłoszenie zamówienia i negocjacje po zaprezentowaniu cen przez oferentów Wiele prywatnych firm ochroniarskich miało do czynienia z sytuacją, w której po złożeniu przez nich, w odpowiedzi na pierwotne ogłoszenie, oferty z podaniem szacowanej ceny, nabywca ponownie ogłosił zamówienie w celu obniżenia cen. Stosowanie takich praktyk nie powinno mieć miejsca w przypadku prywatnych usług ochroniarskich, gdyż byłoby zagrożeniem dla bezpieczeństwa obywateli i klientów. W naszym sektorze nabywca powinien poprosić o przedstawienie najlepszej oferty cenowej na samym początku zamiast przedłużać postępowanie, gdyż jedynym tego skutkiem może być obniżenie jakości.

Co więcej, doświadczenia z negocjacjami w branży prywatnych usług ochroniarskich nie są najlepsze. W przypadku kilku niedawnych zamówień na prywatne usługi ochroniarskie, po zakończeniu etapu kwalifikacji procedura udzielania zamówienia składała się z różnych etapów negocjacji, w których nabywcy prowadzili rozmowy z wybranymi oferentami, którzy zaproponowali najniższą cenę. Praktyka taka ma negatywny wpływ na jakość świadczonych usług i należy jej unikać.

Rozdział 4 – Zamówienia publiczne na prywatne usługi ochroniarskie – ustawodawstwo unijne

Unia Europejska przygotowała szerokie ramy prawne dotyczące udzielania zamówień publicznych. Głównym narzędziem legislacyjnym jest [dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 26 lutego 2014 r. w sprawie zamówień publicznych, uchylająca dyrektywę 2004/18/WE, Dz. Urz. EU L 94 z 28.03.2014, str. 65.](#)

Określa ona **zasady udzielania zamówień publicznych w Unii Europejskiej**. Zasady te dotyczą rodzajów procedur i kryteriów wykluczeń, kwalifikacji i udzielania zamówień, których nabywcy publiczni („instytucje zamawiające”) powinni przestrzegać. Ramy prawne stworzone przez UE nie regulują jednak procedur udzielania zamówień w odniesieniu do nabywców prywatnych, którzy mogą wedle własnego uznania stosować takie kryteria, jakie uważają za właściwe. Niemniej jednak, CoESS i UNI-Europa zachęcają prywatnych nabywców do czerpania inspiracji z ustawodawstwa unijnego i uwzględniania go w prowadzonych postępowaniach o udzielenie zamówienia. Ponadto ustawodawstwo unijne jest inspiracją dla wielu krajów spoza UE w wielu dziedzinach. W związku z tym CoESS i UNI-Europa zalecają krajom spoza UE korzystanie z tych przepisów i czerpanie z nich inspiracji w odniesieniu do udzielania zamówień prywatnych. Wreszcie państwa kandydujące do Unii Europejskiej zobowiązane są, w ramach prowadzonych negocjacji, do upodabniania prawa krajowego do prawa obowiązującego w Unii Europejskiej. Z tego powodu przepisy unijne w sprawie zamówień publicznych mają istotne znaczenie dla państw kandydujących do UE, gdyż i tak ostatecznie zostaną one wdrożone do prawa krajowego tych państw.

Co do zasady, na mocy art. 18 ust. 2 przepisów unijnych oferty, np. spółki i organizacje, muszą wywiązywać się ze

stosownych zobowiązań w dziedzinie prawa ochrony środowiska, prawa socjalnego i prawa pracy wynikających z przepisów prawa unijnego, krajowego i układów zbiorowych lub z niektórych międzynarodowych przepisów w dziedzinie prawa ochrony środowiska, prawa socjalnego i prawa pracy⁵. Zobowiązanie to jest także obligatoryjne w przypadku podzlecania usług, kiedy to oferent podzlecający zobowiązany jest dopilnować przestrzegania wspomnianych wyżej przepisów i układów zbiorowych przez podwykonawcę.

Zamówienia na prywatne usługi ochroniarskie, których wartość, bez podatku od wartości dodanej (VAT), wynosi ponad 750 000 EUR

W przypadku usług ochroniarskich wymienionych w Załączniku XIV, dla zamówień, których wartość, bez podatku od wartości dodanej (VAT), jest równa lub przekracza 750 000 EUR, Unia Europejska przewiduje wyłącznie wymagania dotyczące kryteriów udzielania zamówień⁶, o których mowa w art. 76. Jeżeli zamówienie jest podzielone na części, próg ten obejmuje wszystkie części

⁵ Szczegółowy wykaz tych przepisów znaleźć można w Załączniku X do dyrektywy 2014/24/UE.

⁶ Kryteria udzielania zamówień pozwalają ocenić wartość danej oferty poprzez wskazanie, w jakim stopniu jest ona zgodna ze specyfikacją dotyczącą przedmiotu zamówienia.

i obliczany jest dla całego okresu trwania umowy określonego w ofercie⁷.

W Załączniku XIV wymienione są następujące usługi z zakresu ochrony prywatnej: usługi detektywistyczne i ochroniarskie, usługi ochroniarskie, usługi nadzoru przy użyciu alarmu, usługi strażnicze, usługi w zakresie nadzoru, usługi systemu namierzania, usługi w zakresie poszukiwania osób ukrywających się, usługi patrolowe, usługi w zakresie wydawania znaczków identyfikacyjnych, usługi detektywistyczne i usługi agencji detektywistycznych, usługi grafologiczne i usługi analizy odpadów. Do pozostałych usług ochroniarskich niewymienionych w Załączniku XIV mają zastosowanie przepisy ogólne prawa unijnego, np. nie kryteria udzielania zamówień, o których mowa w art. 76, ale kryteria dotyczące wykluczenia (art. 57), kwalifikacji (art. 58) i udzielania zamówień (art. 67) (więcej informacji znaleźć można poniżej).

Jak wspomniano, w przypadku usług ochroniarskich wymienionych w Załączniku XIV, dla zamówień, których wartość, bez podatku od wartości dodanej (VAT), jest równa lub przekracza 750 000 EUR, Unia Europejska określa wyłącznie wymagania dotyczące kryteriów udzielania zamówień w art. 76.

Zgodnie z art. 76 państwa członkowskie UE muszą wprowadzić krajowe przepisy dotyczące udzielania zamówień aby zapewnić przestrzeganie przez nabywców zasad przejrzystości i równego traktowania oferentów. Państwa członkowskie mogą samodzielnie ustanawiać przepisy proceduralne, które będą obowiązywały w ramach prawa krajowego, pod

⁷ Jeżeli w umowie nie jest określona cena łączna, wartość szacowana jest na podstawie sumy wszystkich miesięcznych kwot, gdy okres trwania umowy jest krótszy niż 4 lata, a w innych przypadkach na podstawie miesięcznej kwoty pomnożonej przez 48 (art. 5 ust. 14).

warunkiem jednak że przepisy te pozwolą nabywcom uwzględnić specyfikę przedmiotowych usług.

Art. 76 mówi również o tym, że państwa członkowskie powinny w swoich przepisach zapewnić nabywcom m.in. możliwość ustalania kryteriów jakości, zapewniania ciągłości, dostępności, przystępności, możliwości korzystania z usług i ich kompleksowości, jak również innowacyjności. Państwa członkowskie mogą także postanowić, że wyboru usługodawcy dokonuje się na podstawie oferty o najlepszej relacji jakości do ceny, z uwzględnieniem kryteriów jakości i zrównoważonego charakteru usług społecznych. Zgodnie z prawem unijnym wszystkie wymienione wyżej elementy dotyczące definiowania jakości oferentów i wyboru oferty o najlepszej relacji jakości do ceny mają charakter opcjonalny.

Ponadto zgodnie z art. 76 państwa członkowskie mają możliwość samodzielnego określania przepisów proceduralnych, które będą mieć zastosowanie w prawie krajowym do usług ochroniarskich, których wartość jest równa lub przekracza 750 000 EUR, pod warunkiem że przepisy te umożliwią nabywcom uwzględnienie specyfiki przedmiotowych usług oraz pod warunkiem przestrzegania zasad przejrzystości i równego traktowania.

Ponadto, jak zostało to wskazane w motywie 114, państwa członkowskie UE powinny również realizować cele dotyczące upraszczania i zmniejszania obciążenia administracyjnego dla nabywców i oferentów. Działając w tym kierunku, państwa członkowskie mogą korzystać z przepisów mających zastosowanie do zamówień na usługi nieobjęte przedmiotowym systemem szczególnym, o którym mowa w art. 74-77.

W praktyce oznacza to, że państwa członkowskie UE mogą zdecydować

o uwzględnieniu w przepisach krajowych dotyczących prywatnych usług ochroniarskich kryteriów dotyczących wykluczenia i kwalifikacji określonych w przepisach unijnych w sprawie zamówień publicznych.

Kryteria wykluczenia określają, jakie firmy mają być automatycznie wykluczane z udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia. W art.57 unijnych przepisów w sprawie zamówień publicznych znalazła się pełna lista kryteriów wykluczenia, podzielonych na obowiązkowe i nieobowiązkowe podstawy wykluczenia.

Obowiązkowe podstawy wykluczenia: udział w organizacji przestępczej, korupcja, nadużycie finansowe, przestępstwa terrorystyczne lub przestępstwa związane z działalnością terrorystyczną, pranie pieniędzy lub finansowanie terroryzmu, praca dzieci i inne formy handlu ludźmi, naruszenie obowiązków dotyczących płatności podatków lub opłacania składek na ubezpieczenie społeczne⁸.

Nieobowiązkowe podstawy wykluczenia: naruszenie przez oferenta przepisów unijnego, międzynarodowego i krajowego prawa dotyczącego ochrony środowiska, prawa socjalnego i prawa pracy oraz układów zbiorowych; bankructwo oferenta lub prowadzenie wobec niego postępowania upadłościowego lub likwidacyjnego; poważne wykroczenie zawodowe, które poddaje w wątpliwość uczciwość oferenta; zawarcie z innymi wykonawcami porozumienia mającego na celu zakłócenie konkurencji; konflikt interesów; znaczące lub uporczywe

⁸ W przypadku gdy dopuszczenie się takich czynów potwierdzone zostało prawomocnym wyrokiem. Naruszenie obowiązków dotyczących płatności podatków lub opłacenia składek na ubezpieczenie społeczne, które nie zostało (jeszcze) w ten sposób potwierdzone, może stanowić nieobowiązkową podstawę wykluczenia.

niedociągnięcia w spełnieniu istotnego wymogu w ramach wcześniejszej umowy w sprawie zamówienia publicznego; nienależyte wpływianie na proces podejmowania decyzji przez instytucję zamawiającą.

Kryteria kwalifikacji określają minimalne zdolności („rodzaj”) oferentów, którzy zostaną zaproszeni do współpracy. Art. 58 unijnych przepisów w sprawie zamówień publicznych opisuje główne kryteria kwalifikacji do udziału w postępowaniu, podzielone na trzy główne obszary:

1. Kompetencje do prowadzenia danej działalności zawodowej Może to dotyczyć wymogu, aby oferenci figurowali w jednym z rejestrów zawodowych lub handlowych prowadzonych w państwie członkowskim ich siedziby. W postępowaniach o udzielenie zamówienia na usługi, w zakresie, w jakim oferenci muszą posiadać określone zezwolenia lub muszą być członkami określonej organizacji, aby mieć możliwość świadczenia w swoim kraju pochodzenia określonej usługi, instytucja zamawiająca może wymagać udowodnienia, że posiadają oni takie zezwolenie lub status członkowski.

2. Sytuacja ekonomiczna i finansowa Nabywcy mogą wymagać, aby oferenci mieli określony minimalny roczny obrót, w tym określony minimalny obrót w obszarze objętym zamówieniem⁹. Ponadto nabywcy mogą wymagać, by oferenci przedstawili informacje na temat swoich rocznych sprawozdań finansowych wykazujących stosunki, na przykład, aktywów do zobowiązań. Mogą również wymagać posiadania odpowiedniego ubezpieczenia z tytułu ryzyka zawodowego.

⁹ W przypadku zamówień podlegających wszystkim zasadom minimalny obrót zasadniczo może nie przekraczać dwukrotności szacunkowej wartości zamówienia.

3. Zdolność techniczna i zawodowa

W odniesieniu do zdolności technicznej i zawodowej nabywcy mogą nałożyć wymogi zapewniające posiadanie przez oferentów niezbędnych zasobów ludzkich i technicznych oraz doświadczenia umożliwiającego realizację zamówienia na odpowiednim poziomie jakości. Wymogi te mogą obejmować:

- ★ Wystarczający poziom doświadczenia potwierdzony odpowiednimi referencjami dotyczącymi zamówień wykonanych wcześniej (na przykład lista prac przeprowadzonych w ciągu ostatnich pięciu lat wraz z zaświadczeniami potwierdzającymi zadowalające wykonanie i efekt najważniejszych prac). Innym sposobem wykazania zdolności technicznej i zawodowej jest przedstawienie kwalifikacji edukacyjnych i zawodowych oferenta lub wykonawcy lub personelu kierowniczego przedsiębiorstwa, o ile nie podlegają one ocenie jako kryterium udzielenia zamówienia;
- ★ W postępowaniach o udzielenie zamówienia na dostawy, które wymagają wykonania prac dotyczących rozmieszczenia lub instalacji, na usługi lub roboty budowlane, zdolność zawodowa oferentów do świadczenia usługi lub wykonania instalacji lub robót budowlanych może być oceniana w odniesieniu do ich umiejętności, efektywności, doświadczenia i rzetelności.

Ponadto ze względu na upraszczanie i usuwanie obciążeń administracyjnych państwa członkowskie UE mogą zastosować ogólne kryteria udzielania zamówień wymienione w art. 67. Zgodnie z art. 67 instytucje publiczne opierają udzielenie zamówień publicznych na ofercie najkorzystniejszej ekonomicznie. Ofertę najkorzystniejszą ekonomicznie

określa się na podstawie: a) ceny lub b) kosztu, z wykorzystaniem podejścia opartego na rachunku kosztów cyklu życia zgodnie z art. 68; może ona c) obejmować najlepszą relację jakości do ceny, którą szacuje się na podstawie kryteriów obejmujących aspekty jakościowe, środowiskowe lub społeczne. Kryteria takie mogą na przykład obejmować jakość, w tym wartość techniczną; kwalifikacje i doświadczenie personelu wyznaczonego do realizacji danego zamówienia, w przypadku, gdy właściwości wyznaczonego personelu mogą mieć znaczący wpływ na poziom wykonania zamówienia. Składnik kosztowy może również mieć postać stałej ceny, na podstawie której oferenci konkurują wyłącznie w oparciu o kryteria jakościowe. Państwa członkowskie mogą postanowić, że nabywcy nie mogą stosować wyłącznie ceny jako jedynego kryterium udzielenia zamówienia.

Wreszcie, w art. 69 unijne przepisy w sprawie zamówień publicznych zawierają wytyczne proceduralne dotyczące rażąco niskich ofert. Jeżeli złożona zostanie rażąco niska oferta, nabywcy wymagają od oferentów wyjaśnień dotyczących ceny lub kosztów zaproponowanych w ofercie. Wymagane wyjaśnienia mogą w szczególności dotyczyć wypełniania obowiązków, o których mowa w art. 18 ust. 2, np. przestrzegania prawa pracy lub prawa socjalnego i układów zbiorowych.

Zamówienia na prywatne usługi ochroniarskie, których wartość, bez podatku od wartości dodanej (VAT), wynosi mniej niż 750 000 EUR

W przypadku zamówień nieprzekraczających progu wartości wynoszącego 750 000 EUR bez podatku od wartości dodanej (VAT), państwa członkowskie mogą dobrowolnie

zastosować te przepisy proceduralne, które uznają za stosowne w odniesieniu do prywatnych usług ochroniarskich. W związku z tym państwa członkowskie UE mogą zastosować kryteria wykluczenia (art. 57), kwalifikacji (art. 58) i ogólne kryteria udzielania zamówień (art. 67) do wszystkich zamówień na usługi ochroniarskie, niezależnie od tego, czy zostały one wymienione w Załączniku XIV czy nie, których wartość nie przekracza progu 750 000 EUR bez podatku od wartości dodanej (VAT).

Więcej informacji na temat przepisów proceduralnych, w tym kryteriów wykluczenia (art. 57), kwalifikacji (art. 58) i ogólnych kryteriów udzielania zamówień (art. 67) znaleźć można w części powyżej.

Przykłady prawidłowo przygotowanej dokumentacji zamówienia

Instytucja udzielająca zamówienia

stosuje **uwzględnienie planu**

szkoleniowego jako kryterium

kwalifikacji prywatnych usług ochroniarskich, w celu oceny kompetencji i kwalifikacji zawodowych oferenta. Nabywca prosi oferentów o przedstawienie szczegółowych informacji na temat szkolenia osób, które będą brały udział w realizacji zamówienia. Dodatkowo powinny zostać przedstawione szczegółowe informacje na temat metodologii nauczania, miejsca, w którym szkolenie się odbędzie, treści i ćwiczeń praktycznych, czasu trwania kursu oraz kwalifikacji osób prowadzących szkolenie. Oferenci muszą formalnie zobowiązać się do przeprowadzenia takich szkoleń dla osób, które będą uczestniczyć w realizacji zamówienia, a także przedstawić, w ramach oferty,

szczegółowy kalendarz takich szkoleń. W kalendarzu tym musi być określona liczba godzin szkoleniowych i liczba pracowników, którzy będą uczestniczyć w szkoleniu w danym terminie. Ponadto program zapewniania **jakości usług** wymagany jest od oferentów jako uzupełniające kryterium kwalifikacji. Program może obejmować następujące elementy: system sprawdzania i kontroli jakości usług; zaświadczenia o jakości usług, w szczególności usług, których dotyczy postępowanie; plan lojalnościowy dla pracowników będący gwarancją stałego i zmotywowanego personelu; badanie zadowolenia pracowników; badanie zadowolenia klientów; czas reakcji w przypadku, gdy niezbędne jest zwiększenie liczby personelu lub w celu zapewnienia zastępstwa na wypadek nieobecności części personelu; audyt wewnętrzny i zewnętrzny w zakresie kontroli jakości usług; wdrożenie przepisów dotyczących ochrony danych. Można rozważyć również inne elementy, takie jak: wykorzystanie narzędzi do kontroli jakości, wskaźniki powszechnie stosowane do kontroli jakości, kryteria selekcji pracowników, CV osób odpowiedzialnych za zarządzanie średniego szczebla, statystyki związane z kontrolą jakości, częstotliwość kontroli jakości.

Problem: Rodzaj zamówienia: publiczne czy prywatne?	
Postępowanie organizowane przez podmiot z Unii Europejskiej (UE)/państwa kandydującego do UE	Postępowanie organizowane przez podmiot spoza Unii Europejskiej
Zamówienia publiczne	Zamówienia publiczne
<p>Unia Europejska:</p> <p>Zamówienia publiczne, których wartość jest równa lub przekracza 750 000 EUR. Jeżeli nabywca ma swoją siedzibę w Unii Europejskiej i zamierza przeprowadzić postępowanie publiczne/udzielić zamówienia publicznego na usługi, przepisy UE mają zastosowanie do zamówień, których wartość, bez podatku od wartości dodanej (VAT), jest równa lub przekracza 750 000 EUR.</p> <p>Zamówienia publiczne o wartości niższej niż 750 000 EUR Jeżeli nabywca ma swoją siedzibę w Unii Europejskiej i zamierza przeprowadzić postępowanie publiczne/udzielić zamówienia publicznego na usługi, przepisy UE nie mają zastosowania do zamówień, których wartość, bez podatku od wartości dodanej (VAT), jest niższa niż 750 000 EUR. Do takich zamówień mogą mieć zastosowanie przepisy krajowe.</p> <p>Państwa kandydujące do UE</p> <p>Jeżeli nabywca ma swoją siedzibę w jednym z państw kandydujących do członkostwa w Unii Europejskiej, państwo takie zobowiązane jest do upodobnienia swoich przepisów w sprawie zamówień publicznych do przepisów unijnych w określonym terminie (patrz następny rozdział). W związku z tym przepisy unijne zaczną mieć zastosowanie do zamówień publicznych o wartości równej lub przekraczającej 750 000 EUR w stosownym terminie.</p>	<p>Nabywcy z siedzibą poza UE</p> <p>Jeżeli nabywca ma swoją siedzibę poza Unią Europejską, przepisy unijne nie mają zastosowania do zamówień publicznych. Mogą jednak być źródłem inspiracji dla rządu państwa, w którym taki nabywca ma swoją siedzibę. Państwo, w którym taki nabywca ma swoją siedzibę, może mieć własne, krajowe przepisy w sprawie zamówień publicznych.</p>
Zamówienia prywatne	Zamówienia prywatne
<p>Jeżeli nabywca ma swoją siedzibę w państwie członkowskim Unii Europejskiej lub w państwie kandydującym do Unii Europejskiej i zamierza przeprowadzić</p>	<p>Nabywcy z siedzibą poza UE: Jeżeli nabywca ma swoją siedzibę w Unii Europejskiej, przepisy unijne nie mają zastosowania do zamówień prywatnych. Mogą jednak być źródłem</p>

prywatne zamówienie, przepisy unijne nie mają zastosowania. Mogą istnieć stosowne przepisy krajowe albo też przepisy unijne mogą zostać wykorzystane jako źródło inspiracji.

inspiracji dla rządu państwa, w którym nabywca ma swoją siedzibę. Państwo, w którym taki nabywca ma swoją siedzibę, może mieć własne, krajowe przepisy w sprawie zamówień prywatnych.

TRZYETAPOWY MODEL POSTĘPOWANIA O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA**ETAP 1 – KRYTERIA WYKLUCZENIA**

Na tym etapie nabywcy stosują pewne kryteria w celu wykluczenia niektórych prywatnych firm ochroniarskich z postępowania o udzielenie zamówienia. Kryteria te są różne w przypadku nabywców publicznych i prywatnych, są jednak wykorzystywane jako filtr służący do wykluczania firm.

Jeżeli są stosowane we właściwy sposób, niektóre prywatne firmy ochroniarskie oferujące usługi niskiej jakości zostaną automatycznie wykluczone z postępowania na tym etapie.

Automatyczne wykluczanie z postępowania o udzielenie zamówienia

ETAP 2 – KRYTERIA KWALIFIKACJI

Na tym etapie nabywcy wybierają prywatną firmę ochroniarską oferującą **najlepszą relację jakości do ceny**, która odpowiada ich celom i potrzebom. Nabywcy stosują różne kryteria aby wybrać firmę, która ich zdaniem oferuje najlepszą relację jakości do ceny.

Przy stosowaniu kryteriów kwalifikacji istotne jest skupienie się na wyborze dobrej jakości prywatnej firmy ochroniarskiej. Więcej informacji na temat kryteriów jakości znaleźć można w **rozdziale 5**.

Wybór oferentów, którzy zostaną zaproszeni do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia

ETAP 3 – KRYTERIA UDZIELANIA ZAMÓWIENI

Na tym etapie oferty oceniane są według kryteriów udzielania zamówień i wymogów określonych w specyfikacji dotyczącej przedmiotu zamówienia.

W przypadku prywatnych usług ochroniarskich zamówienia powinny być udzielane na podstawie najlepszej relacji jakości do ceny. Więcej informacji na temat kryteriów jakości znaleźć można w **rozdziale 5**.

Wybór firmy na podstawie relacji jakości do ceny

Rozdział 5 – Jak zdefiniować kryteria jakości w odniesieniu do zakupu prywatnych usług ochroniarskich?

Rozdział ten ma pomóc nabywcom w ustaleniu kryteriów jakości usług ochroniarskich. Opisuje w związku z tym kryteria jakości dotyczące ochroniarzy, działań operacyjnych związanych z realizacją zamówienia, kierownictwa odpowiedzialnego za działania operacyjne, infrastruktury związanej z realizacją zamówienia i samej firmy jako oferenta.

Rozdział ten ma być pomocą dla każdego podmiotu poszukującego wskazówek dotyczących zakupu prywatnych usług ochroniarskich i definiuje właściwe kryteria pozwalające znaleźć dobrej jakości firmę ochroniarską. Przedstawione w nim zostały zarówno kryteria kwalifikacji jak i udzielania zamówień, gdyż jedno i drugie odgrywają kluczową rolę w poszukiwaniu najlepszego oferenta zapewniającego właściwą relację jakości i ceny w postępowaniu o udzielenie zamówienia¹⁰.

W przypadku nabywców publicznych z siedzibą w UE, państwie kandydującym do UE lub poza UE, kryteria wyłączenia, kwalifikacji i udzielania zamówień mogą podlegać przepisom prawa unijnego, krajowego lub lokalnego w sprawie udzielania zamówień. Więcej informacji na temat zamówień publicznych w UE lub państwach kandydujących do UE znaleźć można w [rozdziale 4](#).

Podczas gdy nabywcy prywatni mają większą swobodę w określaniu kryteriów mających na celu wskazanie dobrej jakości oferenta, inspirację do ich ustalania należy czerpać z unijnych ram prawnych dotyczących zamówień publicznych. Źródłem dodatkowej i cennej inspiracji dla nabywców prywatnych mogą być także dodatkowe wytyczne opracowane przez Komisję Europejską z myślą o instytucjach publicznych, takie jak wytyczne dotyczące kwestii społecznych

¹⁰ Więcej informacji można znaleźć w ramce dotyczącej najlepszej relacji jakości do ceny w Celach.

w zakupach „Buying Social Guide”¹¹. Plan postępowania o udzielenie zamówienia pełni kluczową rolę w znalezieniu dobrej jakości prywatnej firmy ochroniarskiej, która odpowiadać będzie potrzebom nabywcy. W związku z tym zdecydowanie zaleca się stosowanie przez nabywców kryteriów wyłączenia, kwalifikacji i udzielania zamówień jako dobrych praktyk w postępowaniach o udzielenie zamówienia. Wreszcie, w przypadku złożonych postępowań podzielonych na kilka części i zamówień, istotne jest takie przygotowanie postępowania przez nabywcę, aby było jasne, jakie kryteria jakości mają zastosowanie do poszczególnych zamówień (w przypadku kilku zamówień), co pozwoli wybrać najlepszych oferentów do realizacji poszczególnych usług.

1. Wprowadzenie

Jakość prywatnych usług ochroniarskich zależy od wielu kluczowych czynników. Choć możliwości, umiejętności i motywacja pracowników ochrony są istotne, zaplecze administracyjne musi zapewniać wystarczające wsparcie pozwalające ochroniarzom skupić się na wykonywaniu obowiązków. Równie istotna jest infrastruktura zasobów technicznych,

¹¹ Inspiracją dla nabywców prywatnych, podobnie jak dla nabywców publicznych, mogą być wytyczne dotyczące uwzględniania kryteriów społecznych w procedurach dotyczących zamówień publicznych (*Buying Social – A Guide to Taking Account of Social Considerations in Public Procurement*) opublikowane przez Dyрекcyję Generalną ds. Zatrudnienia, Spraw Społecznych i Włączenia Społecznego działającą w ramach Komisji Europejskiej.

operacyjnych i ludzkich dostępna dla pracowników ochrony. Ogniwem łączącym nabywcę z oferentem przez okres obowiązywania zamówienia jest zespół pracowników prywatnej firmy ochroniarskiej zajmujący się zarządzaniem realizacją zamówienia. Jakość zespołu zarządzającego jako personelu odpowiedzialnego za kontakty z nabywcą ma ogromne znaczenie dla zadowolenia nabywcy.

Kryteria jakości mogą mieć zastosowanie do pięciu różnych aspektów zamówienia:

- ★ Pracownicy ochrony
- ★ Zarządzanie zamówieniem
- ★ Działania operacyjne związane z realizacją zamówienia
- ★ Infrastruktura związana z zamówieniem
- ★ Prywatna firma ochroniarska

Należy podkreślić, że nabywcy zamierzający stosować jakiegokolwiek (albo wszystkie) kryteria jakości powinni wyraźnie sformułować je w dokumentach zamówienia.

Kryteria jakości powinny określać, tak jasno, jak to możliwe, do kogo mają zastosowanie, np. czy mają zastosowanie wyłącznie do oferenta czy, jak jest to zalecane, do wszystkich podwykonawców, pracowników samozatrudnionych lub tymczasowych, o których mowa w ofercie na usługi złożonej przez oferenta. Nabywcy powinni zawsze formułować kryteria jakości w sposób jasny i niedyskryminacyjny.

Podzlecane usługi ochroniarskie

Podzlecenie usług ochroniarskich przez jedną firmę ochroniarską innej firmie ochroniarskiej staje się w ostatnich latach coraz powszechniejsze.

W niektórych przypadkach może zaistnieć konieczność podzlecenia części usług (zlecenie krótkoterminowe, konkretne zlecenie).

Nabywca powinien jednak zwracać baczność uwagę, aby podwykonawcy nie byli zatrudniani wyłącznie dlatego, że są w stanie zaoferować niższą cenę lub w celu obejścia kryteriów jakości określonych w tym rozdziale. W związku z tym wszystkie kryteria powinny mieć także zastosowanie do podwykonawców usług ochroniarskich. Szczególną formą podzlecenia jest podzlecenie usług agencjom pracy tymczasowej, które zapewniają wielu pracownikom ochrony na krótki okres czasu. Poza tym, że taka forma podzlecenia zapewnia terminowość, może być wykorzystywana w celu obejścia kryteriów jakości.

Samozatrudnieni pracownicy ochrony

W rzadkich przypadkach podwykonawcy prywatnych usług ochroniarskich mogą prowadzić własną, fikcyjną działalność gospodarczą, mimo świadczenia pracy zawodowej na żądanie pracodawcy. W takim przypadku ich działalność jest w niektórych państwach niezgodna z prawem, gdyż jej jedynym celem jest obejście przepisów w sprawie ubezpieczeń społecznych i określonych przez nabywcę kryteriów jakości. Wszystkie kryteria jakości powinny mieć takie samo zastosowanie do pracowników ochrony i firmy będącej podwykonawcą, niezależnie od tego, czy jest to agencja pracy tymczasowej czy firma działająca na innych zasadach. Niezależnie od tego, czy oferent będzie korzystał z podwykonawstwa czy nie, ustalenia dotyczące odpowiedzialności powinny mieć zastosowanie do oferenta.

2. Pracownicy ochrony

Sprawdzanie przeszłości, weryfikacja, selekcja, rekrutacja

Dobrej jakości oferenci powinni posiadać udokumentowaną procedurę sprawdzania tożsamości, wyboru i rekrutacji personelu. W większości państw europejskich przepisy krajowe wymagają od personelu operacyjnego i kierowniczego poddania się procedurze sprawdzania przeszłości i weryfikacji przeprowadzanej przez właściwe organy państwowe. W związku z tym prywatne firmy ochroniarskie powinny wybierać i rekrutować tylko takich pracowników, którzy zostali we właściwy sposób sprawdzeni i zweryfikowani.

Procedury sprawdzania tożsamości, selekcji i rekrutacji w prywatnych firmach ochroniarskich powinny być przeprowadzane przez wyspecjalizowanych i należycie przeszkolonych pracowników, takich jak [kierownik ds. weryfikacji](#). Gwarantuje to, że wszyscy pracownicy ochrony, z których korzysta wykonawca spełniają standardy, jakie byłyby stosowane przez samą instytucję zamawiającą.

W przypadku krajów, w których sprawdzanie i weryfikacja personelu operacyjnego są wymagane prawem, dowody potwierdzające rygorystyczne sprawdzenie i weryfikację pracownika mogą pozwolić upewnić się, że pracownicy wyznaczeni do realizacji zamówienia nie byli karani oraz, jeśli ma to zastosowanie, że nie mają żadnych zobowiązań finansowych, które mogłyby stać w sprzeczności z ich obowiązkami. Niektóre unijne normy dotyczące bezpieczeństwa na lotniskach i w ruchu lotniczym zawierają szczegółowe omówienie elementów, jakie powinny składać się na procedurę sprawdzania przeszłości i weryfikacji. Mogłyby one zostać wykorzystane jako wytyczne we

wszystkich innych segmentach związanych z bezpieczeństwem.

Innym czynnikiem świadczącym o jakości prywatnego wykonawcy są względy społeczne związane z rekrutacją, takie jak:

- ★ Promowanie zatrudniania młodzieży
- ★ Promowanie równości płci
- ★ Zasady dotyczące różnorodności odnoszące się do integracji grup w niekorzystnej sytuacji, takich jak mniejszości etniczne i religijne
- ★ Integracja pracowników niepełnosprawnych zawsze, gdy to możliwe¹².

Jeżeli zamówienie wymaga zatrudnienia określonej liczby dodatkowych pracowników ochrony, oferenci powinni wykazać swoje możliwości w zakresie rekrutowania dodatkowych pracowników reprezentujących taki sam poziom i z zachowaniem takiego samego poziomu zabezpieczenia socjalnego, jak w przypadku pracowników już zatrudnionych¹³.

Umiejętności i możliwości ochroniarzy

W większości państw europejskich wymagane jest obowiązkowe szkolenie podstawowe, przygotowane w taki sposób, aby każda osoba chcąca pracować jako prywatny ochroniarz mogła nabyć umiejętności na poziomie

¹² Wytyczne dotyczące uwzględniania kryteriów społecznych w procedurach dotyczących zamówień publicznych (*Buying Social – A Guide to Taking Account of Social Considerations in Public Procurement*) opublikowane przez Dyрекcyję Generalną ds. Zatrudnienia, Spraw Społecznych i Włączenia Społecznego działającą w ramach Komisji Europejskiej mówią o społecznie odpowiedzialnym udzielaniu zamówień publicznych i pomagają zrozumieć, czym przejawia się społecznie odpowiedzialne zarządzanie w firmie.

¹³ Patrz ramka dotycząca ochroniarzy samozatrudnionych i będących podwykonawcami

minimalnym¹⁴. Pracownicy ochrony prywatnej powinni również przejść pełne szkolenie podstawowe, niezależnie od tego, czy są do tego zobowiązani prawem, czy nie. Powinno to być jasno określone w kryteriach jakości.

Jako jedno z kryteriów jakości zapytanie ofertowe powinno wymieniać [szkolenie dodatkowe i regularne szkolenia odświeżające](#). Dowody potwierdzające istnienie wewnętrznych zasad i planów dotyczących dodatkowych szkoleń dla ochroniarzy lub istnienie i jakość obiektów szkoleniowych mogą wskazywać, czy oferent traktuje umiejętności i kwalifikacje pracowników poważnie i czy zgadza się z filozofią rozwoju osobistego pracowników i inwestowania w nich. Program szkoleniowych, harmonogram lub moduły mogą być potwierdzeniem, że wdrażana jest wewnętrzna polityka szkoleniowa lub program szkoleniowy. Ponadto wszelkie dodatkowe umiejętności przydatne i związane z usługami, których dotyczy zamówienie, powinny być w zapytaniu ofertowym określone (np. umiejętności językowe, prawo jazdy, urządzenia do komunikacji). Ochroniarze biorący udział w ciągłych szkoleniach są bardziej zmotywowani i przejawiają większe zaangażowanie. Programy szkoleniowe powinny być również powiązane z jasną strukturą kariery w prywatnej firmie ochroniarskiej, umożliwiającą awans pionowy i poziomy. Wskazują one również na wyższy poziom motywacji, a co za tym idzie – wyższą jakość usług.

Zależnie od charakteru wymaganych usług ochroniarskich nabywcy mogą zażądać dowodu potwierdzającego dodatkowe umiejętności i możliwości, takie jak umiejętności językowe lub wszelkie inne umiejętności związane

z przedmiotem zamówienia. Wymogi te muszą być jasno określone w zapytaniu ofertowym.

Doświadczenie

Innym kluczowym elementem pozwalającym lepiej zrozumieć kwalifikacje personelu prywatnej firmy ochroniarskiej jest doświadczenie personelu wybranego do realizacji przedmiotu zamówienia¹⁵. Szczególnie w przypadku bardzo „wrażliwych” prywatnych usług ochroniarskich (np. w przypadku infrastruktury krytycznej) nabywca może wymagać dowodu potwierdzającego, że wyznaczony do realizacji takich zadań personel ma doświadczenie w podobnej pracy. W przypadku niektórych obiektów wysokiego ryzyka, takich jak ambasady, potencjalny nabywca może domagać się CV wszystkich pracowników operacyjnych prywatnej firmy ochroniarskiej, którzy mają zostać wyznaczeni do realizacji przedmiotu zamówienia. W innych przypadkach mogą wystarczyć informacje dotyczące średniego okresu zatrudnienia pracowników i wykonywania przez nich podobnych zadań.

Każdy sygnał, że pracownicy ochrony uczestniczyli w programie współpracy lub wymiany informacji z organami publicznymi (np. z policją, służbami ratunkowymi) może prowadzić do wskazania ochroniarzy posiadających duże doświadczenie we współpracy z takimi organami.

Warunki zatrudnienia

Zazwyczaj istnieje związek między przejrzystą strukturą płac a zatrudnianiem doświadczonych pracowników ochrony. Jeżeli firma składająca ofertę może udowodnić, że obowiązująca w niej

¹⁴ W przypadku zamówień publicznych w UE lub państwie kandydującym, możliwości techniczne i zawodowe traktowane są jako kryterium kwalifikacji.

¹⁵ Jest to również kryterium kwalifikacji w zamówieniach publicznych w UE lub państwach kandydujących.

struktura płac jest przejrzysta i sprawiedliwa, istnieje większe prawdopodobieństwo, że personel takiej firmy będzie zmotywowany i zadowolony z pracy, a co za tym idzie – będzie lepiej wykonywał swoją pracę. Powinny obowiązywać zasady regularnego przeglądu płac, awansów i wymogów szkoleniowych. Dobrej jakości wykonawca prywatny zachęca swoich pracowników do rozwijania kariery, a ponadto czerpie korzyści z inwestowania w szkolenia i coaching.

Szczególnie oferenci zatrudniający dużą liczbę ochroniarzy powinni posiadać system przekazywania skarg, sugestii i informacji zwrotnych od pracowników.

Cel ten może być również realizowany poprzez wyznaczonego przedstawiciela odpowiedzialnego za gromadzenie i przekazywanie skarg od ochroniarzy do kierownictwa. Niektórzy oferenci mogą również mieć wśród swojego personelu osobę ds. równości płci kontaktującą się bezpośrednio z kierownictwem firmy.

Oferenci powinni być w stanie w jasny sposób udowodnić przestrzeganie postanowień układów zbiorowych i krajowego prawa pracy. Fakt ten powinien być potwierdzony [zaświadczeniem](#) wydanym przez stosowne organy¹⁶. W przypadku braku układów zbiorowych, dokumentem potwierdzającym godziny pracy i czas trwania zmian może być [grafik](#).

Dobrej jakości prywatna spółka powinna być w stanie w niebudzący wątpliwości sposób potwierdzić ubezpieczenie swoich pracowników, w tym personelu zarządzającego, od odpowiedzialności cywilnej, w szczególności za działania zamówione przez nabywcę.

Ubezpieczenie takie musi obejmować, w stosownych przypadkach, korzystanie ze sprzętu i broni.

¹⁶ Artykuł 18,2: Wykonawcy realizujący zamówienia publiczne podlegające prawu UE zobowiązani są do przestrzegania krajowego prawa pracy i układów zbiorowych.

KRYTERIA JAKOŚCI DOTYCZĄCE PRACOWNIKÓW OCHRONY

Pracownicy ochrony*	
Rekrutacja i weryfikacja	<ul style="list-style-type: none"> ★ Czy w firmie funkcjonuje udokumentowana procedura sprawdzania przeszłości i weryfikacji pracowników? ★ Czy istnieją przepisy wymagające od ochroniarzy lub personelu kierowniczego poddania się procedurze sprawdzania przeprowadzanej przez organy publiczne? ★ Czy wyborem i rekrutacją pracowników ochrony zajmują się wyznaczeni do tego pracownicy? ★ Czy podczas rekrutacji bierze się pod uwagę kwestie społeczne (np. parytety czy zatrudnianie młodych ludzi)?
Umiejętności i możliwości	<ul style="list-style-type: none"> ★ Czy prywatna firma ochroniarska zapewnia <i>szkolenie podstawowe</i>? ★ Czy prywatna firma ochroniarska zapewnia <i>dodatkowe</i> szkolenia lub coaching? ★ Czy prowadzone są szkolenia <i>specjalistyczne</i> (np. kontrola tłumy, szkolenie z psami, pierwsza pomoc itp.)? ★ Czy pracownikom oferuje się szkolenia <i>odświeżające</i>? ★ Czy prywatna firma ochroniarska posiada personel odpowiedzialny za szkolenia lub obiekty szkoleniowe? ★ Czy pracownicy mają do dyspozycji moduły lub plany szkoleniowe? ★ Czy prowadzone są szkolenia/zapewnia się wsparcie w zakresie innych umiejętności (np. umiejętności językowe, umiejętności techniczne)? ★ W jaki sposób możliwości rozwijania kariery zawodowej ochroniarzy wiążą się z oferowanymi szkoleniami? ★ Czy wyraźnie widać, że pracownicy dysponują potencjalnymi dodatkowymi umiejętnościami wymaganymi i wskazanymi w zapytaniu ofertowym (np. umiejętnościami językowymi)?
Doświadczenie	<ul style="list-style-type: none"> ★ W jaki sposób oferent wykazuje się wystarczającym poziomem doświadczenia? Dowody potwierdzające doświadczenie mogą mieć różną formę – od ogólnego oświadczenia o średniej liczbie przepracowanych lat aż po wyczerpujące referencje. ★ Czy oferent lub wskazani w ofercie ochroniarze uczestniczyli w programie wymiany informacji prowadzonym we współpracy z organami publicznymi?
Warunki	<ul style="list-style-type: none"> ★ Czy oferent przedstawił zaświadczenie wydane przez właściwe

zatrudnienia	<p>władze, potwierdzające przestrzeganie przez oferenta postanowień układów zbiorowych pracy lub krajowych przepisów socjalnych i przepisów pracy?</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Czy w firmie funkcjonuje przejrzysta struktura płac? ★ Czy w firmie funkcjonuje system przekazywania skarg, informacji zwrotnych i sugestii? <p>★ Czy oferent przedłożył dowód potwierdzający ubezpieczenie ochroniarzy od odpowiedzialności cywilnej?</p>
<p><i>*Ma to również zastosowanie do personelu ochrony świadczącego usługi na zasadzie podwykonawstwa, pracowników tymczasowych i samozatrudnionych.</i></p>	

3. Zarządzanie zamówieniem

Personel zarządzający

Zlecając usługi prywatnej ochrony nabywcy zasadniczo chcą zminimalizować nadzór nad usługami, dlatego też sposób zarządzania obowiązujący w prywatnej firmie ochroniarskiej jest niezwykle istotny. Personel zarządzający sprawuje nadzór nad przestrzeganiem prawa przez firmę, w związku z czym profesjonalne i oparte na doświadczeniu zarządzanie ma kluczowe znaczenie.

Personel zarządzający oferenta powinien przedstawić przejrzyste dokumenty finansowe, np. niewykazujące nadmiernego zadłużenia¹⁷. Nabywca powinien mieć pewność, że wszyscy członkowie kadry zarządzającej prywatnej firmy ochroniarskiej dysponują umiejętnościami niezbędnymi do właściwego zarządzania wszystkimi aspektami związanymi z firmą, a w szczególności z zamówieniem. Z tego punktu widzenia wyznacznikiem dobrze zorganizowanej struktury firmy jest wyraźny podział na pracowników

¹⁷ Jest to również kryterium kwalifikacji w zamówieniach publicznych w UE lub państwach kandydujących.

odpowiedzialnych za zarządzanie zamówieniem i pracowników odpowiedzialnych za działania operacyjne związane z realizacją zamówienia. Doświadczenie personelu zarządzającego w administracji biznesowej i zarządzaniu w spółkach musi zostać potwierdzone przez oferenta aby możliwe było zapewnienie profesjonalnego zarządzania firmą i zrównoważonego zarządzania klientami. W związku z tym nabywca wskazuje jako kryterium jakości każdy dowód potwierdzający funkcję kierowniczą na porównywalnym stanowisku lub stosowne przeszkolenie akademickie lub nieakademickie, jakie otrzymał personel zarządzający¹⁸.

Deontologiczny kodeks postępowania zespołu zarządzającego odzwierciedla etyczne podejście całej firmy do usług. Każdy przejaw etycznego podejścia zespołu zarządzającego firmy może być wykorzystany jako kryterium jakości.

W odniesieniu do zarządzania konkretnym zamówieniem nabywcy powinni ustalić standardy komunikacji między oferentem a nabywcą, na przykład wyznaczyć osobę odpowiedzialną za kontakty z nabywcą.

¹⁸ Może to być także kryterium kwalifikacji w zamówieniach publicznych w UE lub państwach kandydujących.

Jeżeli zamówienie przewiduje jakiegokolwiek usługi wsparcia i usługi reagowania w sytuacjach awaryjnych, nabywca powinien zapytać, w jaki konkretnie sposób kierownictwo oferenta zamierza takie usługi zapewniać. Informacje na temat personelu odpowiedzialnego za świadczenie usług wsparcia i reagowania w sytuacjach awaryjnych mogą wynikać z grafiku.

Usługi wsparcia

Efektywność usług wsparcia zapewnianych w siedzibie prywatnej firmy ochroniarskiej gwarantuje płynną realizację zamówienia. Usługi wsparcia dla pracowników ochrony to usługi świadczone przez cały personel zajmujący się administracją prywatnej firmy ochroniarskiej, tzn. personel odpowiedzialny za fakturowanie, personel rezerwowy, personel zarządzania zasobami ludzkimi, personel sprzedaży i marketingu.

KRYTERIA JAKOŚCI DOTYCZĄCE ZARZĄDZANIA ZAMÓWIENIEM

<p>Personel zarządzający</p>	<ul style="list-style-type: none"> ★ Czy kierownictwo firmy przedstawiło dowód potwierdzający istnienie przejrzystych dokumentów finansowych (wykazujących np. brak nadmiernego zadłużenia lub spraw toczących się przed władzami podatkowymi)? ★ Czy kierownictwo firmy posiada umiejętności niezbędne do zarządzania zamówieniem? Jakie kwalifikacje i doświadczenie może zostać potwierdzone? ★ Czy personel zarządzający stosuje deontologiczny kodeks postępowania? ★ Czy standardy komunikacji między oferentem a nabywcą zostały wyraźnie określone? Czy jasne jest, kto będzie odpowiadał za personel zarządzający przez okres trwania zamówienia?
<p>Usługi wsparcia</p>	<ul style="list-style-type: none"> ★ Czy oferent zasadniczo dysponuje właściwymi usługami wsparcia? Np. personel odpowiedzialny za fakturowanie, personel ds. HR oraz sprzedaży i marketingu

4. Działania operacyjne związane z zamówieniem

Dostępny na miejscu kierownik ds. zamówienia

Oferent musi wyraźnie wskazać osobę odpowiedzialną za zarządzanie w miejscu świadczenia usług oraz za zajmowanie się wszystkimi kwestiami operacyjnymi. Ten członek personelu to zazwyczaj dostępny na miejscu kierownik ds. zamówienia

zapewniający ciągłość usług i nadzorujący wszystkie kwestie operacyjne. Dostępny na miejscu kierownik ds. zamówienia nadzoruje realizację planu operacyjnego. Szczególną uwagę należy zwrócić na obowiązujące procedury reagowania na nieprzewidziane okoliczności. Dostępny na miejscu kierownik ds. zamówienia powinien dysponować szczegółową wiedzą na temat wymogów zamówienia i planu operacyjnego. Dostępny na miejscu

kierownik ds. zamówienia powinien wykazywać się doskonałą znajomością wymogów, struktur organizacyjnych i filozofii bezpieczeństwa klienta¹⁹. Zaleca się, aby plan operacyjny jasno określał tańcuch zobowiązań, a także kiedy i w jaki sposób nabywca może kierować zapytania do dostępnego na miejscu kierownika ds. zamówienia.

Plan operacyjny

Biorąc pod uwagę fakt, że plan operacyjny jest kluczowym elementem oferty przedstawionej przez oferenta należy zwrócić szczególną uwagę na poszczególne elementy i szczegóły tego planu.

Europejskie normy dotyczące usług ochroniarskich na lotniskach i w ruchu lotniczym wyraźnie wskazują elementy, jakie powinny zostać uwzględnione w planie operacyjnym, najważniejsze jest jednak, aby plan spełniał wymogi nabywcy dotyczące bezpieczeństwa i jakości.

Plan operacyjny powinien zawierać szczegółowe informacje na temat takich kwestii, jak:

- ★ Tworzenie grafików
- ★ [Standardowa procedura operacyjna](#)
- ★ Plan mobilizacji, w tym [wsparcia](#)
- ★ Plan przejścia
- ★ [Ocena kontrolowania wydajności](#)
- ★ [Plan szkoleń / coachingu](#)
- ★ Plan wycofania
- ★ [Struktura/systemy sprawozdawczości](#)
- ★ Usuwanie skutków awarii / zapewnianie ciągłości działania

¹⁹ Mogą to być również kryteria kwalifikacji w zamówieniach publicznych w UE lub państwach kandydujących.

przedsiębiorstwa

★ Model zarządzania

Grafik lub plan operacyjny zazwyczaj pokazuje, czy oferenci dysponują wystarczającymi możliwościami organizacyjnymi w zakresie zapewniania zastępstw za pracowników ochrony z krótkim wyprzedzeniem, na przykład w razie choroby. Oznacza to, że obowiązki współpracownika może przejąć ochroniarz posiadający podobne kwalifikacje i doświadczenie. Firma świadcząca prywatne usługi ochroniarskie powinna także być w stanie wykazać, że poradziaby sobie w sytuacjach nieprzewidzianych i wyjątkowych oraz gwarantować szybkie i płynne dostosowanie się do sytuacji. Szczególnie biorąc pod uwagę fakt, że prywatni wykonawcy przejmują coraz więcej obowiązków, sytuacje te mogą być bardzo różne – od klęsk żywiołowych przez demonstracje/ manifestacje po akty agresji. Nabywca musi mieć pewność, że nabywca postępuje zgodnie z wszystkimi procedurami uzgodnionymi i uwzględnionymi w planie operacyjnym.

Informacje podane w planie operacyjnym powinny być w opinii nabywcy wyczerpujące i powinny dotyczyć, między innymi, regularnej i przeprowadzanej o określonej porze/w określonym dniu, we współpracy z nabywcą, kontroli wypełniania obowiązków przez firmę ochroniarską. Wdrażanie planu operacyjnego powinno być kontrolowane regularnie, w oparciu o wnioski z wewnętrznej kontroli jakości. Ochroniarze powinni dysponować jasną strukturą sprawozdawczości. W ramach sprawozdawczości powinny zostać uwzględnione następujące kwestie:

- ★ Sprawozdawczość powinna być prowadzona w sposób precyzyjny i regularny;
- ★ Sprawozdawczość daje odpowiedzi

na pytania i wątpliwości pojawiające się w trakcie prowadzenia działań operacyjnych (np. Ilu gości poddanych zostało kontroli? Czy wejścia do budynku i wyjścia z budynku dostosowane są do przepływu osób w godzinach szczytu?)

- ★ Sposób realizacji sprawozdawczości nie utrudnia nieproporcjonalnej realizacji zamówienia;
- ★ Sprawozdawczość powinna być, jeżeli rezultaty na to wskazują, dostosowana, po uzgodnieniu, do potrzeb nabywcy (na przykład: Czy wymagani są dodatkowi ochroniarze – kobiety?)
- ★ Analiza sprawozdawczości powinna zakończyć się wskazaniem działań korygujących i zapobiegawczych (np. W godzinach szczytu potrzebujemy większej ochroniarzy/Potrzebujemy dodatkowych ochroniarzy – kobiet do sprawdzania kobiet)

Szczególną uwagę należy zwrócić na zaproponowany [plan przygotowania grafiku](#), gdyż jest on kluczowym czynnikiem potwierdzającym spełnianie wymogów zamówienia. Należy zauważyć, że na podstawie sprawozdań wymagania mogą zostać zmienione, a grafik skorygowany. Wszelkie korekty wynikające ze sprawozdań wymagają dobrego udokumentowania. Metodologia stosowana przy układaniu grafików powinna zapewniać:

- ★ Obsadzenie grafiku pracownikami ochrony o odpowiednim profilu;
- ★ Zagwarantowanie 100% realizacji zamówienia;
- ★ Terminowa realizacja zamówienia;
- ★ Realizacja zamówienia we

właściwym miejscu;

- ★ Każdy pracownik ochrony może zapoznać się ze swoim harmonogramem pracy z odpowiednim wyprzedzeniem;
- ★ Grafiki muszą być dla ochroniarzy przewidywalne i musi uwzględniać aspekty społeczne, takie jak np. mechanizm organizacji zastępstw, obsadzenie grafiku w okresach urlopowych;
- ★ Każdy pracownik ochrony otrzymuje harmonogram pracy z dużym wyprzedzeniem;
- ★ Wcześniejsze przedstawianie harmonogramu nabywcy;
- ★ Spełnianie przez harmonogramy wymogów dotyczących warunków pracy określonych w prawie krajowym lub europejskim;
- ★ Realizacja zamówienia zgodnie z harmonogramami;

Zarówno grafik jak i plan operacyjny powinny być przedmiotem regularnych, formalnych spotkań przeglądowych z udziałem nabywcy i prywatnej firmy ochroniarskiej. Biorąc pod uwagę jego wpływ na życie społeczne ochroniarzy, grafik powinien być przewidywalny, stały i powinien zapewniać właściwą równowagę między pracą a życiem osobistym.

Kontrola jakości

Każda prywatna firma ochroniarska powinna posiadać wewnętrzną metodologię kontroli i sprawdzania jakości. Kontrole takie mogą obejmować testy czujności oraz praktycznego wdrożenia planu operacyjnego. Procedura stosowana podczas inspekcji i audytów powinna utwierdzać nabywcę

w przekonaniu, że inspekcje wewnętrzne są obiektywne. prowadzone są w sposób maksymalnie

KRYTERIA JAKOŚCI DOTYCZĄCE DZIAŁAŃ OPERACYJNYCH ZWIĄZANYCH Z REALIZACJĄ UMOWY	
Dostępny na miejscu kierownik ds. zamówienia	<ul style="list-style-type: none"> ★ Czy dostępny na miejscu kierownik ds. zamówienia zna postanowienia zamówienia na poziomie wystarczającym do wdrożenia wszystkich aspektów w zadowalającym stopniu? ★ Jakie kwalifikacje posiada dostępny na miejscu kierownik ds. zamówienia? ★ Czy w firmie obowiązuje jasny łańcuch zobowiązań?
Plan operacyjny	<ul style="list-style-type: none"> ★ Czy plan operacyjny zawiera wszystkie niezbędne elementy? ★ Czy metodologia tworzenia grafików jest wyraźnie widoczna? ★ Czy oferent posiada wystarczające możliwości w zakresie organizowania zastępstw za pracowników ochrony na wypadek choroby lub nieprzewidzianych okoliczności? ★ Czy plan operacyjny uwzględnia monitorowanie realizacji zadań? ★ Czy plan operacyjny obejmuje obowiązkową sprawozdawczość? ★ Czy przedstawiona metodologia tworzenia grafiku zawiera wszystkie istotne elementy? W szczególności, czy uwzględnia aspekty społeczne dotyczące ochroniarzy przy równoczesnym zagwarantowaniu stu procentowej realizacji zamówienia?
Kontrola jakości	<ul style="list-style-type: none"> ★ Czy istnieją wewnętrzne lub zapewniane przez stronę trzecią mechanizmy kontroli jakości działań operacyjnych prowadzonych przez oferenta? ★ Czy mechanizmy wewnętrznej kontroli jakości stosowane są z zachowaniem wymaganego stopnia obiektywizmu?

5. Infrastruktura związana z zamówieniem

Technologia bywa kluczowym elementem świadczenia prywatnych usług ochroniarskich pozwalającym zapewnić standardy najwyższej jakości. Podczas gdy wachlarz dostępnej technologii nieustannie się rozszerza, niezwykle istotne jest, aby technologia, której wykorzystanie przewidziane jest w planie operacyjnym była dostosowana do celów zamówienia. Z uwagi na coraz bardziej złożone

wymagania wobec ochroniarzy związane z korzystaniem z technologii, wszyscy pracownicy ochrony powinni być dobrze przeszkoleni w korzystaniu ze sprzętu i urządzeń dostępnych na służbie. Narzędzia i sprzęt powinny być także właściwie utrzymywane, zgodnie z instrukcjami producenta. Oferent powinien być w stanie wykazać w planie operacyjnym, że aspekty te są w pełni uwzględniane.

Sprzęt

Konserwacją całego sprzętu wykorzystywanego przez oferenta powinien zajmować się właściciel takiego sprzętu (zazwyczaj oferent), powinny być także przestrzegane wszelkie krajowe normy, przepisy i regulacje, a także wytyczne producenta. Konserwację można ewentualnie zlecić stronie trzeciej (na przykład w przypadku pojazdów – zaufanemu warsztatowi). Sprzęt i korzystanie z niego musi być zgodne z zasadami BHP. Ponadto narzędzia muszą być dobrane stosownie do okoliczności, np. do konieczności przenoszenia ich w sposób niezauważony, jeżeli jest to w danej lokalizacji wymagane.

Zewnętrzny wygląd pracowników ochrony ma szczególne znaczenie, gdyż stanowi o wizerunku nabywcy. Nabywca musi więc zapewnić wszystkim ochroniarzom standardowe **uniformy** i dopilnować, aby były one prawidłowo noszone i zadbane.

Pracownik ochrony powinien mieć zapewnione niezbędne **urządzenia do komunikacji, IT, sprzęt komputerowy i oprogramowanie**, zależnie od charakteru wykonywanej pracy.

Wszelka **broń**, jaką pracownicy ochrony noszą przy sobie w ramach świadczenia prywatnych usług ochroniarskich, musi być we właściwy sposób używana, utrzymywana i przechowywana. Powinna być używana wyłącznie przez oferenta i jego ochroniarzy posiadających niezbędne pozwolenia, przeszkolenie i doświadczenie w używaniu broni. Broń musi być regularnie inwentaryzowana i sprawdzana oraz przechowywana w bezpieczny i właściwy sposób. Plan operacyjny musi wskazywać osoby posiadające niezbędne pozwolenia na korzystanie z broni, a także określać warunki i okoliczności, w jakich korzystanie z broni jest dozwolone. Wszyscy odnośni pracownicy ochrony muszą doskonale

znać procedury związane z bronią.

Wszelkie **pojazdy** wykorzystywane do realizacji zamówienia muszą być odpowiednio oznakowane i utrzymywane w dobrym stanie. Muszą zostać wyraźnie wskazane osoby, które będą mieć dostęp do takich pojazdów, a także sposób, w jaki pojazdy te powinny być wykorzystywane.

Psy wykorzystywane do realizacji zamówienia muszą posiadać odpowiednie przeszkolenie i musi się nimi zajmować przeszkolony ochroniarz. Plan operacyjny musi określać sytuacje, w których psy mają być wykorzystywane.

Bardzo istotne jest, aby w odniesieniu do wszystkich wyżej wymienionych narzędzi i środków pomocniczych oferent mógł przedstawić wystarczające dowody potwierdzające istnienie obowiązkowych lub innych niezbędnych gwarancji ubezpieczeniowych i umów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej. Ponadto do korzystania z broni i psów mają zastosowanie określone przepisy prawa krajowego. Oferent musi być w stanie wykazać pełne przestrzeganie przepisów i regularne uczestniczenie w szkoleniach dotyczących aktualnych wymogów prawnych w zakresie profesjonalnego wykorzystywania takiego sprzętu.

Wsparcie techniczne

Plan operacyjny musi zawierać niezbędne informacje na temat wsparcia technicznego i sprzętu zapewnianego ochroniarzom oraz sposobu, w jaki mają one być wykorzystywane w działaniach operacyjnych i kiedy. Plan operacyjny powinien obejmować konserwację całego sprzętu zapewniającą gotowość każdego rodzaju sprzętu (od materiałów logistycznych, przez urządzenia do komunikacji, aż po materiały związane ze sprawozdawczością) do użycia. W przypadku korzystania z telewizji przemysłowej (CCTV), systemów CCTV lub innych zautomatyzowanych systemów,

takich jak kontrola wejść i wyjść czy instalacje alarmowe, plan operacyjny powinien odpowiadać na następujące pytania:

- ★ Czy przestrzegane są wszystkie obowiązujące przepisy?
W niektórych państwach europejskich obowiązują przepisy prawa krajowego, których celem jest ochrona prywatności osób objętych obserwacją.
- ★ Czy usługodawca posiada wiedzę techniczną na temat korzystania ze sprzętu?
- ★ Czy dostawca usług ochroniarskich przeprowadza właściwą konserwację sprzętu? Jeżeli nie, czy prywatna firma ochroniarska współpracuje ze stosowną firmą zajmującą się konserwacją?
- ★ Czy wykorzystywane technologie są aktualne?

KRYTERIA JAKOŚCI DOTYCZĄCE INFRASTRUKTURY ZWIĄZANEJ Z REALIZACJĄ ZAMÓWIENIA

<p>Sprzęt</p>	<ul style="list-style-type: none"> ★ Czy oferent jest w stanie udowodnić, że przestrzegane są wszystkie krajowe przepisy dotyczące korzystania z broni/psów/pojazdów? Dotyczy to także np. regulacji prawnych w zakresie ochrony danych osobowych w przypadku stosowania kamer telewizji przemysłowej (CCTV). ★ Czy narzędzia i sprzęt, o których mowa w planie operacyjnym są odpowiednie do realizacji zamówienia? ★ Czy technologia zgodna jest z wymogami BHP i wytycznymi producenta? ★ Czy wszyscy operacyjni pracownicy ochrony zostali przeszkoleni w zakresie używania sprzętu? ★ Czy zagwarantowana jest regularna konserwacja i aktualizacja? ★ Czy sprzęt używany jest w sposób zgodny z warunkami gwarancyjnymi producenta? ★ Czy oferent posiada stosowne ubezpieczenia odpowiedzialności związanej z używaniem sprzętu? ★ Czy oferent może wykazać organizowanie regularnych szkoleń dla pracowników w zakresie posługiwania się bronią, w tym szkoleń dotyczących aktualnie obowiązujących przepisów?
<p>Wsparcie techniczne</p>	<ul style="list-style-type: none"> ★ Czy oferent zapewnia gotowość operacyjną całego sprzętu w każdym czasie, gdy zamówienie wymaga użycia sprzętu? ★ Czy jasne jest, w stosunku do jakich aspektów zamówienia oferent chce korzystać z zewnętrznego wsparcia technicznego?

6. Prywatna firma ochroniarska

Kryteria jakości przedstawione poniżej pozwalają nabywcy zdefiniować rodzaj prywatnej firmy ochroniarskiej. Dotyczy to wielkości i wydajności, liczby pracowników, obrotu i poziomu specjalizacji lub zakresu usług oferenta. Należy nadmienić, że kryteria jakości ustalone w celu znalezienia właściwego oferenta powiązane są z zadaniami i usługami, jakie mają być realizowane.²⁰

Stan prawny wszystkich prywatnych firm ochroniarskich nieustannie się zmienia. W związku z tym wiele firm posiada wewnętrzny program zachowania zgodności z przepisami prawa, co również nabywcy zapewnia pewien komfort wynikający ze świadomości, że kwestie prawne związane z usługami są zawsze aktualne i przestrzegane. Dotyczy to również oceny i kontroli ryzyka prawnego. W niektórych przypadkach oferenci muszą posiadać dokumentację wydaną przez właściwe organy administracyjne, co gwarantuje, że wszystkie zaświadczenia i akredytacje zgodne są z obowiązującym prawem.

Coraz więcej firm dokonuje ustaleń związanych z ciągłością działania przedsiębiorstwa w celu zapewnienia nieprzerwanego działania krytycznych funkcji biznesowych na wypadek zdarzeń o negatywnych skutkach. Istnieje kilka międzynarodowych i krajowych norm dotyczących ciągłości działania przedsiębiorstwa, które mogą być stosowane przez firmy, czego może domagać się oferent jako potwierdzenia istnienia ustaleń dotyczących zarządzania

²⁰ Jest to, w postępowaniu o udzielenie zamówienia prowadzonym przez instytucje publiczne z siedzibą w UE, prawny wymóg wobec opracowania kryteriów kwalifikacji i udzielenia zamówienia.

ciągłością działania przedsiębiorstwa²¹.

Doświadczenie i historia zawodowa

Prywatne firmy ochroniarskie zgłaszające oferty powinny zostać poproszone o przedstawienie informacji na temat swojej struktury organizacyjnej, zakresu i charakteru świadczonych usług ochroniarskich oraz daty rozpoczęcia świadczenia takich usług. Wszelka bieżąca bądź wcześniejsza współpraca z władzami lokalnymi lub krajowymi może wskazywać na oferenta dobrej jakości. Współpraca taka może wykraczać poza świadczone usługi i obejmować umowy o wymianie informacji lub programy szkoleniowe i koordynacyjne, np. z policją lub innymi służbami ratowniczymi.

Pozytywna historia w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy oraz zapewnianie wsparcia dla ochroniarzy będących ofiarami (brutalnych) ataków lub innych wypadków wskazuje, że u oferenta obowiązują właściwe zasady BHP²². To z kolei często znajduje odzwierciedlenie w mniejszej absencji i większej motywacji pracowników. Coraz ważniejszym elementem zarządzania personelem jest istnienie obowiązujących zasad godzenia czasu pracy z życiem prywatnym. Ryzyko w zakresie BHP związane z określonymi umowami może zostać ocenione za pomocą wielu różnych

²¹ Kilka norm dotyczących ciągłości działania przedsiębiorstwa zostało opublikowanych przez różne instytucje normalizacyjne, w tym ISO, British Standards Institution czy władze Stanów Zjednoczonych.

²² Wskazówki dotyczące rozpoznawania solidnych zasad BHP u wykonawców usług ochroniarskich znaleźć można także w wytycznych dotyczących uwzględniania kryteriów społecznych w procedurach dotyczących zamówień publicznych (*Buying Social – A Guide to Taking Account of Social Considerations in Public Procurement*) opublikowanych przez Dyрекcyję Generalną ds. Zatrudnienia, Spraw Społecznych i Włączenia Społecznego działającą w ramach Komisji Europejskiej.

narzędzi do oceny ryzyka BHP²³.

Coraz istotniejsza w cyfrowym świecie staje się udokumentowana praktyka poufnego traktowania informacji klienta i poszanowania danych osobowych. W związku z tym oferent powinien wykazać powzięcie przejrzystych środków ochrony danych. Powinny zostać powzięte kroki mające na celu ochronę danych osobowych klientów zgromadzonych na przykład w ramach sprawozdawczości prowadzonej przez oferenta.

Etyka, filozofia firmy i kodeks postępowania

Czynnikiem wskazującym, że oferent posiada solidne zasady etyczne oraz strukturę zarządzania jakością, jest każdy dowód na istnienie zobowiązań w ramach odpowiedzialności społecznej biznesu. Międzynarodowe standardowe systemy, takie jak inicjatywa *Global Compact ONZ*, pomagają w porównywaniu działań w tej dziedzinie.

Wiele firm posiada dokumentację przedstawiającą ich podejście do klienta i działań biznesowych z punktu widzenia etycznego i deontologicznego. Jeżeli oferent opublikował takie oświadczenie, zawiera ono informacje na temat wewnętrznych norm obowiązujących u oferenta, w tym zasad dotyczących przeciwdziałania korupcji, etyki firmy, przejrzystości finansowej i pokazuje, czy oferent spełnia oczekiwania nabywcy z punktu widzenia filozofii biznesowej. Za zapewnianie przestrzegania przez wszystkich pracowników wewnętrznych kodeksów lub zasad etycznych i deontologicznych, a także obowiązków

i norm branżowych często odpowiada program zachowania zgodności z przepisami wewnętrznymi lub kierownik ds. jakości u oferenta.

Małe i średnie przedsiębiorstwa

Małe i średnie przedsiębiorstwa²⁴ stają przed szczególnymi wyzwaniami w postępowaniach o udzielenie zamówienia. Niektóre przedstawione kryteria jakości mogą być dla nich potencjalnym obciążeniem, bezpośrednim lub pośrednim, wymagającym pragmatycznych rozwiązań niedyskryminujących żadnych oferentów. Również w przypadku nabywców prywatnych istnieją dobre praktyki, których celem jest zapewnienie lepszej dostępności postępowania o udzielenie zamówienia dla MŚP²⁵.

²³ Jednym z narzędzi jest European Online Interactive Risk Assessment – aplikacja internetowa opracowana przez Europejską Agencję Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy (EU-OSHA). Szczególną uwagę zwrócić należy na małe i średnie przedsiębiorstwa, które mogą mieć problem z przedstawieniem dowodów na posiadanie polityki socjalnej.

²⁴ Zgodnie z definicją zawartą w Zaleceniu Komisji 2003/361/WE.

²⁵ Patrz na przykład dokument roboczy służb Komisji „Europejski kodeks najlepszych praktyk ułatwiających dostęp MŚP do zamówień publicznych”.

KRYTERIA JAKOŚCI DOTYCZĄCE PRYWATNEJ FIRMY OCHRONIARSKIEJ

<p>Doświadczenie i historia zawodowa</p>	<ul style="list-style-type: none"> ★ Czy oferent może wykazać doświadczenie w odnośnej dziedzinie? Jaki jest zakres świadczonych usług? Od jak dawna oferent jest obecny na rynku? ★ Czy oferent współpracuje/współpracował z organami państwowymi? ★ Czy oferent może pochwalić się pozytywnymi wynikami w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy? ★ Czy oferent stosuje, w razie potrzeby, narzędzia do oceny ryzyka związanego z bezpieczeństwem i higieną pracy? ★ Czy oferent może pochwalić się pozytywną historią w zakresie poufności i ochrony danych?
<p>Etyka, filozofia firmy i kodeks postępowania</p>	<ul style="list-style-type: none"> ★ Czy oferent jest silnie zaangażowany w odpowiedzialność społeczną biznesu? ★ Czy u oferenta funkcjonuje wewnętrzny program zachowania jakości/zgodności z przepisami, zapewniający przestrzeganie przepisów i norm branżowych/własnych zobowiązań? ★ Czy oferent posiada kodeks postępowania/program integralności?

Załącznik nr 1 – Wytyczne dotyczące oceny: Przykład przyznawania kontraktów w oparciu o kryteria jakości.

Niniejszy załącznik zawiera praktyczny przykład udzielania zamówień na podstawie kryteriów jakości.

Należy podjąć trzy ważne kroki.

- ★ **KROK 1** – Ustalenie względnej wagi jakości w stosunku do ceny.
- ★ **KROK 2** – Ustalenie wagi przypisywanej różnym kategoriom jakości i względnej wagi poszczególnych kryteriów jakości w każdej kategorii.
- ★ **KROK 3** – Ocena poszczególnych kryteriów w celu ustalenia, który oferent proponuje najlepszą relację jakości do ceny, po publikacji ogłoszenia o zamówieniu i złożeniu ofert przez różne prywatne firmy ochroniarskie zgodnie z krokiem 1 i 2.

KROK 1 – Ustalenie wagi jakości w stosunku do ceny

Do ustalenia, na podstawie kryteriów jakości i ceny, w której ofercie zaproponowano najlepszą relację jakości do ceny można wykorzystać następujący wzór, który pozwoli ustalić ogólną liczbę punktów uzyskaną przez daną ofertę:

Punktacja uzyskana przez ofertę = punkty za jakość + punkty za cenę

Przypisanie wagi do punktacji dotyczącej jakości i ceny zależy od uznania nabywcy. Im wyższa punktacja, tym większą wagę przypisuje się do kryteriów jakości.

KROK 2 – Ustalenie wagi różnych kategorii i poszczególnych kryteriów jakości

Krok ten pozwala nabywcom określić, które kategorie kryteriów jakości są dla nich najważniejsze przy ocenie jakości, poprzez przypisanie do nich w różnych proporcjach punktów przewidzianych za jakość:

Kategoria	Przypisanie wagi
Pracownicy ochrony	Wysoka liczba punktów przypisanych do tej kategorii wskazuje, że dla nabywcy najważniejsze jest sprawdzenie przeszłości pracowników i ich weryfikacja, wybór i rekrutacja, umiejętności i możliwości, doświadczenie, a także warunki zatrudnienia.
Zarządzanie zamówieniem	Podana tu liczba odzwierciedla wagę przypisaną umiejętnościom personelu odpowiedzialnego za zarządzanie zamówieniem, jego doświadczeniu i usługom wsparcia w firmie oferenta.
Działania operacyjne związane z realizacją zamówienia	Jeżeli jakość dostępnego na miejscu kierownika ds. zamówienia, planu operacyjnego, w tym takich aspektów jak przygotowanie grafików, ma dla nabywcy znaczenie nadrzędne, większość punktów należy przypisać do tej kategorii jakości.

Załącznik nr 1 – Wytyczne dotyczące oceny: Przykład przyznawania kontraktów w oparciu o kryteria jakości.

Infrastruktura związana z zamówieniem	Nabywcy przywiązujący największą wagę do wsparcia technicznego oraz jakości sprzętu powinni przypisać najwyższą liczbę punktów do tej kategorii kryteriów jakości.
Firma	Punktacja w tej kategorii pokazuje, jak istotna jest dla nabywcy ogólna jakość oferenta, w tym takich aspektów jak etyka, filozofia i wewnętrzne kodeksy postępowania.

Następnie można wybrać wagę określonych kryteriów jakości w każdej kategorii. Klient musi przypisać do określonych aspektów stosowną liczbę punktów sumującą się do łącznej liczby punktów przypisanych każdej kategorii.

Na przykład, jeżeli 60 punktów zostanie przypisanych do jakości, a 40 punktów do ceny (krok 1), wspomniane 60 punktów należy rozdzielić pomiędzy poszczególne kryteria jakości. Przykładowo 17 punktów można przypisać do pracowników ochrony, 5 do zarządzania zamówieniem, 20 do działań operacyjnych związanych z realizacją zamówienia, 10 do infrastruktury związanej z realizacją zamówienia i 8 do prywatnej firmy ochroniarskiej.

Następnie z tych ewentualnych kryteriów należących do każdej kategorii wybrać można te pokrywające się z priorytetami nabywcy. Na przykład w przypadku kategorii zarządzania zamówieniem można przypisać 5 punktów do:

- ★ kwalifikacji personelu zarządzającego (3 punkty)
- ★ doświadczenia personelu zarządzającego (2 punkty)

Tak samo należy postąpić z ewentualnymi kryteriami związanymi z pozostałymi kategoriami jakości.¹

Pełny przykład znaleźć można na stronach 45-50.

PO PODJĘCIU DECYZJI O PRZYPISANIU WAG KRYTERIOM JAKOŚCI I WZGLĘDNEJ WADZE WYBRANYCH KRYTERIÓW JAKOŚCI NALEŻY WSZCZĄĆ POSTĘPOWANIE O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA. STOSOWANIE KRYTERIÓW FORMALNYCH UZALEŻNIONE JEST OD CHARAKTERU ZAMÓWIENIA (JAK ZOSTAŁO TO WYJAŚNIONE W ROZDZIALE 4).²

¹ Jak zostało to wyjaśnione w części 5, instytucje odpowiedzialne za zamówienia publiczne muszą mieć świadomość, że niektóre kryteria to kryteria wykluczenia, a nie kryteria kwalifikacji (obowiązkowe szkolenie czy poszanowanie przepisów krajowych i prawa pracy). Zgodnie z unijnymi dyrektywami doświadczenie personelu również może być traktowane jako kryterium kwalifikacji.

² Przepisów w sprawie ogłoszeń o zamówieniu muszą przestrzegać instytucje odpowiedzialne za zamówienia publiczne. Patrz strony 54-57.

Załącznik nr 1 – Wytyczne dotyczące oceny: Przykład przyznawania kontraktów w oparciu o kryteria jakości.

Przed udzieleniem zamówienia, szczególnie w przypadku zamówień podlegających przepisom w sprawie zamówień publicznych (patrz w szczególności rozdział 5), w pierwszej kolejności należy ustalić, czy:

- a) Czy jakieś firmy nie nadają się do realizacji zadań przewidzianych w zamówieniu?
Wskazaniem może być fakt niepłacenia podatków lub składek na ubezpieczenia społeczne, karalność lub inne wykroczenia. Nabywcy publiczni z siedzibą na terenie Unii Europejskiej mają obowiązek automatycznego wykluczenia określonych ofert.
- b) jacyś oferenci nie spełniają podstawowych kryteriów kwalifikacji związanych z doświadczeniem i możliwościami. Takie firmy nie powinny być uwzględniane na etapach udzielania zamówienia.

Po wykluczeniu niektórych nieodpowiednich firm i wybraniu firm spełniających kryteria kwalifikacji ustala się, która oferta charakteryzuje się najlepszą relacją jakości do ceny na podstawie wcześniej ustalonych kryteriów.

KROK 3 – Ocena jakości

Po złożeniu ofert przez oferentów nabywca ocenia otrzymane oferty cenowe. Oferty niespełniające kryteriów wykluczenia lub kwalifikacji nie są brane pod uwagę. Pozostałe oferty oceniane są na podstawie liczby punktów przypisanych do ceny, podanych w ogłoszeniu o udzieleniu zamówienia.

Ocena oferty pod względem ceny

Oferent, który zaproponował najniższą cenę otrzymuje maksymalną liczbę punktów przypisanych do ceny. Wszystkie wyższe oferty cenowe oceniane są w odniesieniu do oferty najniższej. Punkty za cenę przyznawane są na podstawie tego, ile, procentowo, dana oferta cenowa jest wyższa od oferty najniższej. W przykładzie przedstawionym poniżej, gdzie maksymalna punktacja za cenę wynosi 40 punktów, zwiększenie ceny o 10% prowadzi do odjęcia 10% od 40 punktów itd.

Firma	Cena	Punkty
A	100 000 euro	40
B	110 000 euro	36
C	120 000 euro	33

Ocena oferty pod względem jakości

Po zdefiniowaniu przez nabywcę priorytetów dotyczących jakości poprzez przypisanie punktów do poszczególnych kategorii, jak zostało to opisane w KROKU 2 bardzo istotne jest przeprowadzenie obiektywnej oceny prowadzącej do ustalenia, które oferty spełniają te wymagania. Aby zapewnić taką obiektywność, można zastosować następujące parametry przyznawania punktów:

- ★ Nie dotyczy
- ★ Nie spełnia wymagań
- ★ Prawdopodobnie spełnia wymagania

Załącznik nr 1 – Wytyczne dotyczące oceny: Przykład przyznawania kontraktów w oparciu o kryteria jakości.

- ★ Spełnia wymagania
- ★ Wykracza ponad wymagania

W poniższej tabeli przedstawiono definicje każdego parametru przyznawania punktów. Parametr „Nie dotyczy” stosowany jest w tabelach punktacji w odniesieniu do kryteriów, które uznaje się za nieistotne dla zamówienia. Wyraźnie widać, że firma, która otrzymała ocenę „wykracza ponad wymagania” w przypadku jednego z kryteriów jakości powinna otrzymać proporcjonalnie większą liczbę możliwych do otrzymania punktów niż firma, w przypadku której uznano, że „prawdopodobnie spełnia wymagania”. W związku z tym do punktów przyznawanych za każde kryterium przypisane są różne wagi.

Waga

Parametr	Waga
Nie spełnia wymagań	0%
Prawdopodobnie spełnia wymagania	50%
Spełnia wymagania	80%
Wykracza ponad wymagania	100%

Oferent, który uzyskał największą liczbę ocen „wykracza ponad wymagania” za kluczowe kryteria (kryteria, do których nabywca przypisał największą liczbę punktów), uzyska w związku z tym najwyższą punktację za kryteria jakości. Punkty uzyskane za spełnianie kryteriów jakości dodawane są do punktów przyznawanych w ramach oceny oferty pod kątem ceny w celu ustalenia, który oferent proponuje najlepszy stosunek jakości do ceny.

Definicja kryteriów punktacji

Nie dotyczy	Wynika z wzięcia pod uwagę faktu, że nie każdy element ma zastosowanie do każdego nabywcy. Kryterium takie nie ma zastosowania do udzielenia zamówienia i w związku z tym nie podlega ocenie. Ocena „nie dotyczy” nie powinna być stosowana losowo, ale musi zostać uzasadniona w odniesieniu do wymogów ogłoszenia o zamówieniu. Przykładowo, kryterium „CCTV” nie ma zastosowania, jeżeli realizacja zamówienia nie wymaga wykorzystania technologii.
Nie spełnia wymagań	Ocena ta jest stosowana, jeżeli przedstawione informacje w żadnym stopniu nie spełniają wymogów nabywcy. Nie może być wykorzystywana w przypadku niepodania żadnych informacji w odniesieniu do danej pozycji.
Prawdopodobnie spełnia wymagania	Przedstawione informacje nie pozwalają na pełną ocenę, czy zaproponowany element spełnia wymagania.
Spełnia wymagania	Przedstawione informacje w pełni spełniają wymogi określone w ogłoszeniu o zamówieniu i spełniają oczekiwania nabywcy.

Załącznik nr 1 – Wytyczne dotyczące oceny: Przykład przyznawania kontraktów w oparciu o kryteria jakości.

Wykracza ponad wymagania	Dana pozycja spełnia wymagania i oczekiwania nabywcy i wskazuje na niezwykle wysoką jakość usług, co wynika z doskonałych wyników realizacji działań.
---------------------------------	---

Przykład

W przedstawionym przykładzie nabywca zdecydował o przydzieleniu 100 punktów w następujący sposób:

Cena	40 punktów
Jakość	60 punktów
Przydział punktów:	
1. Pracownicy ochrony	17
2. Zarządzanie zamówieniem	5
3. Działania operacyjne związane z zamówieniem	20
4. Infrastruktura związana z zamówieniem	10
5. Prywatna firma ochroniarska	8

1. Pracownicy ochrony

Dostępna liczba punktów	Nie dotyczy	Nie spełnia wymagań 0%	Prawdopodobnie spełnia wymagania 50%	Spełnia wymagania 80%	Wykracza ponad wymagania 100%	Ważona liczba przyznanych punktów
-------------------------	-------------	------------------------	--------------------------------------	-----------------------	-------------------------------	-----------------------------------

1.1 Sprawdzanie przeszłości, weryfikacja, selekcja, rekrutacja

Udokumentowana procedura sprawdzania przeszłości i weryfikacji pracowników

0	✓					0
---	---	--	--	--	--	---

Dowody potwierdzające przestrzeganie przepisów przy sprawdzaniu przeszłości i weryfikacji prywatnych ochroniarzy

3			✓			1,5
---	--	--	---	--	--	-----

Osoby wyznaczone specjalnie do sprawdzania przeszłości i weryfikacji personelu

0	✓					0
---	---	--	--	--	--	---

	Dostępna liczba punktów	Nie dotyczy	Nie spełnia wymagań 0%	Prawdopodobnie spełnia wymagania 50%	Spełnia wymagania 80%	Wykracza ponad wymagania 100%	Ważona liczba przyznanych punktów
Rekrutacja z uwzględnieniem kwestii społecznych	3			✓			1,5

1.2 Umiejętności i możliwości

Szkolenie podstawowe	3					✓	3
Szkolenie dodatkowe	1					✓	1
Szkolenie specjalistyczne	1			✓			0,5
Szkolenie odświeżające	0	✓					0
Personel odpowiedzialny za szkolenia/obiekty szkoleniowe	0	✓					0
Moduły/programy szkoleniowe	0	✓					0
Inne wspierane umiejętności	0	✓					0
Związek kariery pracowników ochrony z odbywanymi przez nich szkoleniami	0	✓					0

1.3 Doświadczenie

Dowody potwierdzające wystarczający poziom doświadczenia	2					✓	2
Współpraca z innymi organizacjami/organami	0	✓					0

1.4 Warunki zatrudnienia

Potwierdzenie poszanowania układów zbiorowych pracy, przepisów krajowego prawa pracy/prawa socjalnego	2		✓		1,6
Przejrzysta struktura płac	0	✓			0
System przekazywania skarg. Informacje zwrotne i sugestie	0	✓			0
Umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej	2		✓		1
RAZEM	17				12,1

2. Zarządzanie zamówieniem

	Dostępna liczba punktów	Nie dotyczy	Nie spełnia wymagań 0%	Prawdopodobnie spełnia wymagania 50%	Spełnia wymagania 80%	Wykracza ponad wymagania 100%	Ważona liczba przyznanych punktów
2.1 Personel zarządzający							
Przejrzyste dokumenty finansowe	0	✓					0
Kwalifikacje personelu zarządzającego	3				✓		2,4
Doświadczenie personelu zarządzającego	2				✓		1,6
Obowiązki i normy	0	✓					0
2.2 Usługi wsparcia							
Usługi wsparcia	0	✓					0

RAZEM**5****4,0****3. Działania operacyjne związane z zamówieniem**

	Dostępna liczba punktów	Nie dotyczy	Nie spełnia wymagań 0%	Prawdopodobnie spełnia wymagania 50%	Spełnia wymagania 80%	Wykracza ponad wymagania 100%	Ważona liczba przyznanych punktów
3.1 Dostępny na miejscu kierownik ds. zamówienia							
Dokumenty potwierdzające kwalifikacje	5					✓	5
Znajomość postanowień zamówienia	2					✓	2
Łańcuch zobowiązań	1			✓			0,5
3.2 Plan operacyjny							
Kompletność planu operacyjnego	0	✓					0
Metodologia tworzenia grafików	0	✓					0
Elastyczność grafiku	4					✓	4
Kontrola wydajności	1			✓			0,5
Stosowanie obowiązkowej sprawozdawczości	0	✓					0
Społeczny aspekt grafiku	5				✓		4
3.3 Kontrola jakości							
Kontrola sprawowana wewnątrz lub przez stronę trzecią	1				✓		0,8
Obiektywna kontrola jakości	1				✓		0,8
RAZEM	20						17,6

4. Infrastruktura związana z zamówieniem

	Dostępna liczba punktów	Nie dotyczy	Nie spełnia wymagań 0%	Prawdopodobnie spełnia wymagania 50%	Spełnia wymagania 80%	Wykracza ponad wymagania 100%	Ważona liczba przyznanych punktów
4.1 Sprzęt							
Przestrzeganie przepisów krajowych dotyczących broni/pojazdów/sprzętu (jeżeli dotyczy)	4					✓	4
Zapewnianie narzędzi odpowiednich do realizacji planu operacyjnego	0	✓					0
Przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i higieny podczas użytkowania sprzętu	0	✓					0
Regularna konserwacja narzędzi/sprzętu	0	✓					0
Gwarancja na narzędzia i sprzęt	0	✓					0
Ubezpieczenie odpowiedzialności za korzystanie z narzędzi	3				✓		2,4
Specjalne szkolenie dla pracowników korzystających z narzędzi/sprzętu	1			✓			0,5
4.2 Wsparcie techniczne							
Gotowość całego sprzętu do użycia, zgodnie z wymogami zamówienia	0	✓					0
Wyraźne wsparcie techniczne	2					✓	2

zapewniane
w stosunku do
każdego sprzętu

RAZEM**10****8,9**

5. Prywatna firma ochroniarska

	Dostępna liczba punktów	Nie dotyczy	Nie spełnia wymagań 0%	Prawdopodobnie spełnia wymagania 50%	Spełnia wymagania 80%	Wykracza ponad wymagania 100%	Ważona liczba przyznanych punktów
5.1 Doświadczenie i historia zawodowa							
Zakres świadczonych usług	0	✓					0
Obecność na rynku	0	✓					0
Obecna/wcześniej za współpraca z organami	0	✓					0
Pozytywna historia w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy	2				✓		1,6
Program godzenia czasu pracy z życiem prywatnym	0	✓					0
Ocena ryzyka związanego ze zdrowiem i bezpieczeństwem	0	✓					0
Udokumentowana praktyka poufnego traktowania informacji klienta	0	✓					0
Środki mające na celu ochronę danych	0	✓					0
5.2 Etyka, filozofia firmy i kodeks postępowania							
Wdrażanie społecznej odpowiedzialności	4			✓			2

biznesu

Potwierdzenie
etycznego
podejścia do
biznesu

0

✓

0

Program ciągłości
działania
przedsiębiorstwa

1

✓

0

Wewnętrzny
program
zachowania
jakości/zgodności
z przepisami

1

✓

0,5

RAZEM**8****4,1**

Wynik

W rezultacie przeprowadzenia oceny oferty w sposób przedstawiony powyżej nabywca otrzymuje ogólny zarys oferty umożliwiający mu porównanie wyników uzyskanych przez poszczególnych oferentów z punktu widzenia odrębnych kryteriów jakości. W tym przykładzie nabywca uzyskuje następujący wynik w kwestii spełniania kryteriów jakości.

Kryteria jakości	Dostępna liczba punktów	Przyznane punkty
Pracownicy ochrony	17	12,1
Zarządzanie zamówieniem	5	4,0
Działania operacyjne związane z zamówieniem	20	17,6
Infrastruktura związana z zamówieniem	10	8,9
Prywatna firma ochroniarska	8	4,1
Ogółem	60	46,7

Załącznik 2 – Kryteria dotyczące wykluczania, kwalifikacji i udzielania zamówień

W niniejszym załączniku omówione zostały kryteria wykluczenia, kwalifikacji i udzielania zamówień, przewidziane w przepisach unijnych w sprawie zamówień publicznych. Kryteria te mają zastosowanie wyłącznie do instytucji publicznych nabywających prywatne usługi ochroniarskie. Klientów prywatnych jednak również zachęca się do czerpania inspiracji z tych kryteriów.

1. KRYTERIA WYKLUCZENIA

Nabywcy publiczni mają obowiązek wykluczenia z postępowania oferentów, którzy zostali skazani prawomocnym wyrokiem sądu z jednego z następujących powodów:	Nie spełnia wymagań	Spełnia wymagania	Uwagi
Udział w organizacji przestępczej			
Korupcja			
Nadużycie finansowe			
Przestępstwa terrorystyczne lub przestępstwa związane z działalnością terrorystyczną			
Pranie pieniędzy lub finansowanie terroryzmu			
Praca dzieci i inne formy handlu ludźmi			
Naruszenie obowiązków dotyczących płatności podatków lub opłacenia składek na ubezpieczenie społeczne			

Instytucje zlecające mogą wykluczyć lub mogą być zobowiązane przez państwa członkowskie do wykluczenia oferentów z postępowania w następujących przypadkach:	Nie spełnia wymagań	Spełnia wymagania	Uwagi
Naruszanie przez oferenta przepisów unijnego, międzynarodowego i krajowego prawa dotyczącego ochrony środowiska, prawa socjalnego i prawa pracy oraz układów zbiorowych			

Bankructwo oferenta lub prowadzenie wobec niego postępowania upadłościowego lub likwidacyjnego			
Poważne wykroczenie zawodowe, które poddaje w wątpliwość uczciwość oferenta			
Zawarcie przez oferenta porozumienia z innymi wykonawcami mającego na celu zakłócenie konkurencji			
Konflikt interesów			
Znaczące lub uporczywe niedociągnięcia w spełnieniu istotnego wymogu w ramach wcześniejszej umowy w sprawie zamówienia publicznego			
Nienależyte wpływanie na proces podejmowania decyzji przez instytucję zamawiającą			

Wynik „nie spełnia wymagań” w którejkolwiek z tych kategorii prowadzi do automatycznego wykluczenia oferenta z postępowania o udzielenie zamówienia. Wynik „nie spełnia wymagań” w którejkolwiek z kategorii opcjonalnych może prowadzić do automatycznego wykluczenia oferenta z postępowania o udzielenie zamówienia.

2. KRYTERIA KWALIFIKACJI

Kompetencje do prowadzenia danej działalności zawodowej

Od oferentów może być wymagane spełnienie następujących wymagań:	Nie spełnia wymagań	Spełnia wymagania	Uwagi
Figurowanie w jednym z rejestrów zawodowych lub handlowych prowadzonych w państwie członkowskim siedziby oferenta			
Zezwolenie lub status członkowski w postępowaniach o udzielenie zamówienia na usługi, w zakresie, w jakim oferenci muszą posiadać określone zezwolenia lub muszą być członkami określonej organizacji, aby mieć możliwość świadczenia w swoim kraju pochodzenia określonej usługi.			

Sytuacja ekonomiczna i finansowa

Od oferentów może być wymagane spełnianie następujących wymagań:	Nie spełnia wymagań	Spełnia wymagania	Uwagi
Posiadanie określonego minimalnego rocznego obrotu, w tym określonego minimalnego obrotu w obszarze objętym zamówieniem			
Od oferentów może być wymagane podanie informacji na temat rocznych sprawozdań finansowych wykazujących stosunki, na przykład, aktywów do zobowiązań.			
Odpowiednie ubezpieczenie z tytułu ryzyka zawodowego			

Zdolność techniczna i zawodowa

Od oferentów może być wymagane spełnianie następujących wymagań:	Nie spełnia wymagań	Spełnia wymagania	Uwagi
Wystarczający poziom doświadczenia potwierdzony odpowiednimi referencjami dotyczącymi zamówień wykonanych wcześniej, na przykład lista prac przeprowadzonych w ciągu ostatnich pięciu lat wraz z zaświadczeniami potwierdzającymi zadowalające wykonanie i efekt najważniejszych prac			
Kwalifikacje edukacyjne i zawodowe oferenta lub wykonawcy lub personelu kierowniczego przedsiębiorstwa, o ile nie podlegają one ocenie jako kryterium udzielenia zamówienia			
W postępowaniach o udzielenie zamówienia na dostawy, które wymagają wykonania prac dotyczących rozmieszczenia lub instalacji, na usługi lub roboty budowlane, zdolność zawodowa oferentów do świadczenia usługi lub wykonania instalacji lub robót budowlanych może być oceniana w odniesieniu do ich umiejętności, efektywności, doświadczenia i rzetelności			

Wynik „nie spełnia wymagań” w dowolnej z kategorii może prowadzić do wykluczenia nabywcy z dalszego postępowania kwalifikacyjnego lub o udzielenie zamówienia. Jeżeli firma „prawdopodobnie spełnia wymagania”, nabywca może zażądać od oferenta udzielenia dodatkowych informacji. Oferent, który „prawdopodobnie spełnia wymagania” uznany zostanie za spełniającego wymagania w odniesieniu do kryteriów wykluczenia i kwalifikacji.

3. KRYTERIA UDZIELANIA ZAMÓWIEŃ

Zamówienie udzielone zostanie instytucji, która przedstawi najbardziej korzystną z ekonomicznego punktu widzenia ofertę, ocenioną w oparciu o następujące kryteria:

- a) ceny lub kosztu, z wykorzystaniem podejścia opartego na rachunku kosztów życia,
- b) najlepszej relacji jakości do ceny, którą szacuje się na podstawie kryteriów obejmujących aspekty jakościowe, środowiskowe lub społeczne,
- c) jakości, w tym wartości technicznej,
- d) kwalifikacji i doświadczenia personelu wyznaczonego do realizacji danego zamówienia, w przypadku, gdy właściwości wyznaczonego personelu mogą mieć znaczący wpływ na poziom wykonania zamówienia,
- e) składnik kosztowy może również mieć postać stałej ceny, na podstawie której oferenci konkurują wyłącznie w oparciu o kryteria jakościowe,
- f) państwa członkowskie mogą postanowić, że nabywcy nie mogą stosować wyłącznie ceny jako jedynego kryterium udzielenia zamówienia.

Załącznik 3 – Ogłoszenia o zamówieniu

Ogłoszenie o zamówieniu jest ważnym dokumentem, który powinien zawierać wszelkie niezbędne informacje dotyczące danego zamówienia. Podczas gdy instytucje publiczne muszą stosować się do przepisów określających informacje, jakie musi zawierać ogłoszenie o zamówieniu, inni nabywcy również powinni czerpać inspirację z przepisów przedstawionych poniżej i zawartych w unijnej dyrektywie 2014/24/UE, Załącznik V Część C.

Informacje, jakie należy zamieścić w ogłoszeniu o zamówieniu

- ★ Nazwa, numer identyfikacyjny (jeżeli przewidziany w przepisach krajowych), adres łącznie z kodem NUTS, numer telefonu, numer faksu, adres e-mail i adres internetowy instytucji zamawiającej oraz, jeśli są różne, biura, w którym można uzyskać dodatkowe informacje.
- ★ Adres e-mail lub adres internetowy, pod którym umożliwiony zostanie nieograniczony, pełny, bezpośredni i bezpłatny dostęp do dokumentów zamówienia.

Jeżeli nieograniczony, pełny, bezpośredni i bezpłatny dostęp nie jest możliwy ze względów wymienionych w art. 53 ust. 1 akapit drugi i trzeci, informacje o tym, gdzie można pozyskać dokumenty zamówienia.
- ★ Rodzaj instytucji zamawiającej oraz główny rodzaj prowadzonej działalności.
- ★ W stosownych przypadkach wskazanie, czy instytucja zamawiająca jest centralną jednostką zakupującą bądź czy stosuje się jakąkolwiek inną formę wspólnego udzielania zamówień.
- ★ Kody CPV; jeżeli zamówienie jest podzielone na części, informacje podaje się dla każdej części.
- ★ Kod NUTS dla głównej lokalizacji robót budowlanych w przypadku zamówień na roboty budowlane lub kod NUTS dla głównego miejsca realizacji w przypadku zamówień na dostawy i usługi; jeżeli zamówienie jest podzielone na części, informacje podaje się dla każdej części.
- ★ Opis zamówienia: charakter i zakres robót budowlanych, charakter i ilość lub wartość dostaw, charakter i zakres usług. Jeżeli zamówienie podzielone jest na części, informacje podaje się dla każdej części. W stosownych przypadkach opis wszelkich opcji.
- ★ Całkowity szacunkowy rząd wielkości umowy (umów) w sprawie zamówienia; w przypadku gdy zamówienie zostaje podzielone na części, informację tę podaje się dla każdej z nich.
- ★ Dopuszczenie lub zakaz składania ofert wariantowych.
- ★ Ramy czasowe realizacji dostaw, robót budowlanych lub usług oraz, w miarę możliwości, okres obowiązywania umowy.
 - ★ W przypadku umowy ramowej, wskazanie planowanego okresu obowiązywania umowy ramowej z podaniem, w stosownych przypadkach, uzasadnienia dla okresu przekraczającego cztery lata; w miarę możliwości, wskazanie wartości lub rzędu wielkości i częstotliwości udzielanych zamówień, liczby oraz, w stosownych przypadkach, proponowanej maksymalnej liczby uczestniczących wykonawców.

- ★ W przypadku dynamicznego systemu zakupów, wskazanie planowanego okresu obowiązywania tego systemu; w miarę możliwości, wskazanie wartości lub rzędu wielkości i częstotliwości udzielanych zamówień.
- ★ Warunki udziału, w tym:
 - ★ w stosownych przypadkach wskazanie, czy zamówienie publiczne zastrzeżone jest dla zakładów pracy chronionej lub czy jego realizacja ograniczona jest do programów zatrudnienia osób niepełnosprawnych;
 - ★ w stosownych przypadkach wskazanie, czy świadczenie usługi jest zastrzeżone przepisami ustawowymi, wykonawczymi lub administracyjnymi dla określonych zawodów; odniesienia do odpowiednich przepisów ustawowych, wykonawczych lub administracyjnych;
 - ★ lista i krótki opis kryteriów dotyczących podmiotowej sytuacji wykonawców, które mogą prowadzić do ich wykluczenia, oraz kryteriów kwalifikacji; minimalne poziomy ewentualnie wymaganych standardów; wskazanie wymaganych informacji (oświadczenia własne, dokumentacja).
- ★ Rodzaj postępowania o udzielenie zamówienia; w stosownych przypadkach, powody zastosowania procedury przyspieszonej (w przypadku procedury otwartej, procedury ograniczonej i procedury konkurencyjnej z negocjacjami).
- ★ W stosownych przypadkach wskazanie, czy:
 - ★ stosuje się umowę ramową;
 - ★ stosuje się dynamiczny system zakupów;
 - ★ stosuje się aukcję elektroniczną (w przypadku procedury otwartej, procedury ograniczonej lub procedury konkurencyjnej z negocjacjami).
- ★ Jeżeli zamówienie ma zostać podzielone na części, wskazanie, czy wykonawcy mogą składać oferty w odniesieniu do jednej, kilku lub wszystkich części; wskazanie wszelkich ewentualnych ograniczeń co do liczby części zamówienia, jakie mogą zostać przyznane jednemu oferentowi. W przypadku, gdy zamówienie nie zostaje podzielone na części, wskazanie powodów takiej decyzji, chyba że informację tę podano w indywidualnym sprawozdaniu.
- ★ W przypadku procedury ograniczonej, procedury konkurencyjnej z negocjacjami, dialogu konkurencyjnego lub partnerstwa innowacyjnego, o ile wskazano na możliwość ograniczenia liczby kandydatów, którzy zostaną zaproszeni do składania ofert, udziału w negocjacjach lub w dialogu; proponowana minimalna i, w stosownych przypadkach, maksymalna liczba kandydatów oraz obiektywne kryteria, które zostaną zastosowane w celu wyboru tych kandydatów.
- ★ W przypadku procedury konkurencyjnej z negocjacjami, dialogu konkurencyjnego lub partnerstwa innowacyjnego, wskazanie, w stosownych przypadkach, zastosowania procedury etapowej w celu stopniowego ograniczenia liczby negocjowanych ofert lub dyskutowanych rozwiązań.
- ★ W stosownych przypadkach, szczególne warunki, którym podlega realizacja zamówienia.

- ★ Kryteria stosowane na potrzeby udzielenia zamówienia lub zamówień. Z wyjątkiem przypadków gdy najkorzystniejszą ekonomicznie ofertę ustala się wyłącznie na podstawie ceny, kryteria związane z ofertą najkorzystniejszą ekonomicznie oraz ich wagę wskazuje się, jeżeli nie zostało to podane w specyfikacjach lub, w przypadku procedury dialogu konkurencyjnego, w dokumencie opisowym.
- ★ Termin odbioru ofert (procedura otwarta) lub wniosków o dopuszczenie do udziału (procedura ograniczona, procedura konkurencyjna z negocjacjami, dynamiczny system zakupów, dialog konkurencyjny, partnerstwo innowacyjne).
- ★ Adres, na który należy przysyłać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału.
- ★ W przypadku procedur otwartych:
 - ★ przedział czasu, w którym oferent związany jest ofertą;
 - ★ data, godzina i miejsce otwarcia ofert,
 - ★ osoby upoważnione do obecności podczas otwarcia ofert.
- ★ Język lub języki, w których należy sporządzać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału.
- ★ W stosownych przypadkach wskazanie, czy:
 - ★ akceptowane jest elektroniczne składanie ofert lub wniosków o dopuszczenie do udziału;
 - ★ stosowane będą elektroniczne zlecenia;
 - ★ akceptowane będą elektroniczne faktury;
 - ★ stosowane będą elektroniczne płatności.
- ★ Informacja, czy zamówienie jest związane z projektem lub programem finansowanym ze środków Unii.
- ★ Nazwa i adres organu odpowiedzialnego za procedury odwoławcze oraz, w stosownych przypadkach, za procedury mediacyjne. Dokładne informacje dotyczące terminów przewidzianych dla procedur odwoławczych lub w razie potrzeby nazwa, adres, numer telefonu, numer faksu i adres e-mail biura, w którym można uzyskać takie informacje.
- ★ W przypadku zamówień powtarzających się przewidywany termin publikacji kolejnych ogłoszeń.
- ★ Data wysłania ogłoszenia.
- ★ Wskazanie, czy zamówienie jest objęte Porozumieniem GPA.
- ★ Wszelkie inne istotne informacje.