



# INCLUSIVE OMNIBUS

Digital classroom for diverse workforce

## FORTA DE MUNCA DE CALITATE

MANUAL CUPRINS PENTRU  
PRACTICI INCLUZIVE PENTRU  
RESURSE UMANE ÎN  
SECURITATEA PRIVATĂ



# IV



Funded by the  
Erasmus + Programme  
of the European Union

2022 - 2024



**CHAMBER FOR  
DEVELOPMENT  
OF SLOVENIAN  
PRIVATE  
SECURITY**



**center**  
for risk analysis and  
crisis management



## **INCLUSIVE OMNIBUS**

### **Digital classroom for diverse workforce**

#### **Declinarea răspunderii**

Acest proiect este finanțat cu sprijinul Comisiei Europene în cadrul programului Erasmus+. Conținutul acestui site web și documentele/publicațiile de proiect reflectă punctele de vedere și sunt responsabilitatea exclusivă a autorilor săi și nu pot fi considerate în niciun caz că reflectă punctele de vedere ale Agenției Naționale și ale Comisiei Europene. Comisia nu poate fi făcută responsabilă pentru nicio utilizare a informațiilor conținute în acestea.

# CONȚINUT

|                                                                                      |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>PREFAȚĂ</b>                                                                       | <b>4</b>      |
| <b>TERMINOLOGIE ȘI DEFINIȚIE</b>                                                     | <b>7</b>      |
| <b>CAPITOLUL 1</b>                                                                   | <b>10</b>     |
| → Introducere                                                                        | <b>13</b>     |
| <b>CAPITOLUL 2</b>                                                                   | <b>15</b>     |
| → De ce este importantă calitatea pentru cumpărător?                                 |               |
| <b>CAPITOLUL 3</b>                                                                   | <b>20</b>     |
| → Bune practici pentru serviciile de securitate privată                              |               |
| <b>CAPITOLUL 4</b>                                                                   | <b>24</b>     |
| → Legislația europeană privind achizițiile publice de servicii de securitate privată |               |
| <b>CAPITOLUL 5</b>                                                                   | <b>28</b>     |
| → Definirea criteriilor pentru calitatea securității private                         |               |
| <br><b>LUCRĂTORI DE SECURITATE PRIVATA</b>                                           | <br><b>30</b> |
| <b>IMPLEMENTAREA ACORDULUI</b>                                                       | <b>36</b>     |
| <b>ACTIVITĂȚI DE CARE DIN ACORD</b>                                                  | <b>39</b>     |
| <b>STRUCTURA CONTRACTULUI</b>                                                        | <b>44</b>     |
| <b>COMPANIE PRIVATA DE SECURITATE</b>                                                | <b>48</b>     |

## PREFAȚĂ

Acest manual a fost elaborat în cadrul proiectului „Inclusive omnibus-digital classroom for a diverse workforce” care este implementat ca un parteneriat strategic pentru educația adulților, susținut de programul Erasmus+ al Uniunii Europene. Proiectul este finanțat printr-un grant de la Agenția Națională pentru Programe Educaționale Europene și Mobilitate acordat Camerei Republicii Macedonia de Nord pentru securitate privată și este implementat în parteneriat cu organizații de securitate privată din Slovenia, Serbia și România.

La baza realizării acestui manual se află Manualul „Achiziționarea serviciilor de calitate pentru securitate privată” produs de Confederația Europeană de Securitate Privată (KOES) și UNI-Europa, care subliniază beneficiile alegerii companiilor de calitate pentru securitatea privată.

Prin urmare, acest manual explică de ce contează calitatea securității private, oferă argumente pentru care serviciile de securitate privată ar trebui să se bazeze pe cea mai bună valoare și nu doar pe cel mai mic cost, demonstrează importanța critică a definirii, identificării, căutării și selectării celei mai bune valori a serviciilor de securitate privată. .

În acest sens, calitatea, adică cea mai bună valoare înseamnă că cumpărătorul obține cel mai mult/mai bun în funcție de parametrii selectați, cel mai valoros echilibru și cea mai optimă combinație

între preț și calitate, în timp ce primește cel mai mare beneficiu în funcție de nevoile definite. și criterii.

Acest lucru este deosebit de important în sectorul securității private și are o natură specifică deoarece este legat de garantarea siguranței cetățenilor și clienților, motiv pentru care acest sector ar trebui separat de alte sectoare. Prin urmare, abordarea definirii calității, adică cea mai bună valoare, este de o importanță considerabilă pentru securitatea privată și ar trebui să fie o prioritate pentru autoritatea de reglementare, furnizorii de securitate privați și clienții/utilizatorii serviciilor.

Din punct de vedere practic, acest manual este ușor de utilizat, capitolele fiind autonome. Primul capitol se concentrează pe obiectivele de bază ale manualului, modul de utilizare și baza pentru crearea acestuia. În cel de-al doilea capitol, se clarifică de ce calitate este importantă pentru cumpărător, care sunt beneficiile alegerii unui furnizor de securitate privată de calitate și riscurile de a accepta doar cel mai mic preț al serviciului de securitate privată. Capitolul 3 oferă îndrumări cu privire la ceea ce KOES și UNI-Europe consideră o bună practică de licitație, și anume ce trebuie și nu trebuie făcut în achizițiile (publice) de servicii de securitate privată. În plus, în capitolul 4, manualul explică reglementarea UE privind achizițiile publice în legătură cu serviciile private de securitate. Regulamentul UE se aplică în principal achizitorilor publici cu sediul în UE sau țările candidate, cu toate acestea, acest manual servește și ca un indicator al bunelor practici pentru toți ceilalți furnizori, adică furnizorii de securitate privată. Capitolul 5 este esențial în prezentarea criteriilor de calitate a securității private în raport cu criteriile de calitate ale lucrătorilor, activităților rezultate din

contract, management operațional, precum și societatea însăși care asigură securitatea privată.



## TERMINOLOGIE ȘI DEFINIȚIE

**Plan de rezervă:** Un plan alternativ care poate fi utilizat, dacă din anumite motive planul inițial nu poate fi aplicat (de exemplu, planul operațional sau programul).

**Ofertant:** O companie care oferă securitate privată sub formă de prestare de servicii.

**Cumpărător:** O autoritate contractantă care dorește să achiziționeze/achiziționeze servicii de securitate privată.

**Plan operational:** Acesta oferă o imagine de ansamblu detaliată a modului în care va fi asigurată securitatea privată.

**Evaluarea monitorizării performanței** (de asemenea pentru indicatorii cheie de performanță KPP): include monitorizarea și analiza rezultatelor obținute, care sunt în conformitate cu cerințele operaționale ale securității private și include feedback de la clienți, lucrătorii din domeniul securității private în legătură cu sarcinile de lucru îndeplinite și include competențele necesare.

**Companie privată de securitate:** Conform definiției standardului CEN, o companie care furnizează servicii de securitate privată. În acest manual, termenul este folosit în același sens ca și termenul operator economic, termen folosit în legislație și standarde. Totuși, într-un anumit context, din punct de vedere calitativ, se referă și la un furnizor de securitate privată pentru nevoile proprii.

**Servicii de securitate privată:** Următoarele servicii pot fi, dar nu se limitează la: Ofițer de securitate privată - Control de

intrare/ieșire, Verificare de securitate a aeroportului, Ofițeri de securitate armată/Securitate privată, Securitate de intrare, Securitate de șantier, Ofițeri de securitate privată de securitate în magazine/mall-uri; patrula mobilă a unei anumite zone sau locații; răspuns la semne de alarmă - dispozitive de alarmă, centru de monitorizare și intervenție la semne de alarmă, operator al centrului de monitorizare și intervenție la semne de alarmă, răspuns la un semn de alarmă, ofițer pentru a răspunde la un semn de alarmă; depozitarea cheilor de rezervă - depozitarea cheilor și depozitele de chei; securitatea evenimentului - controlul mulțimii, supraveghetor controlul mulțimii, panou de control al mulțimii; furnizarea de uși și supraveghetor; protecție personala/garda de corp; servicii de mentinere a ordinii și liniștii publice - patrulare în oraș, asigurare transport etc.

**Structura responsabilității:** Ierarhia managementului în companie

**Implementare:** Programul face parte din planul operațional și este un program de lucru al lucrătorilor pentru securitatea privată a șantierului, pentru fiecare zi, săptămână sau lună. Este necesar pentru operațiunile zilnice și face un echilibru între nevoile angajaților și cerințele care decurg din contract. Acest lucru este important deoarece lucrul prea mult timp poate duce la accidente și încălcări ale siguranței. Programul are implicații sociale semnificative pentru lucrătorii din securitatea privată și de aceea este crucial să existe un anumit nivel de predictibilitate, continuitate și un proces de revizuire pentru programul acceptat.



**Supervizorul procesului de control:**Membru al personalului responsabil cu controlul/supravegherea si inregistrarea anumitor aspecte din cadrul performantei securitatii private.

**Ofițer de securitate privată:**Lun angajat care este angajat într-o companie de securitate privată, care are licență de securitate privată și identificare de securitate privată.

**Proceduri standard de operare pentru lucru:**Metode stabilite sau prescrise de urmat la efectuarea anumitor activități în anumite situații.

**Plan de antrenament:**Stabilit intern în cadrul companiei, unde se precizează ce fel de instruire se va organiza pentru care angajați, cine îl va implementa, unde și când va fi implementat, precum și componentele sale structurale. Documentul trebuie să fie suficient de flexibil pentru a fi modificat în consecință

## CAPITOLUL 1

*Acest manual a fost pregătit pentru nevoile cumpărătorilor de servicii pentru servicii private, atât companii publice, cât și persoane juridice private, cu sediul în și în afara UE. Scopul acestui manual este de a oferi îndrumări cu privire la alegerea unei companii de securitate privată de calitate. Combinația dintre calitate și preț este crucială pentru alegerea serviciilor de securitate privată, așa că scopul cheie al acestui manual este de a oferi argumente solide pentru alegerea calității și de a oferi recomandări și exemple despre cum să achiziționați servicii de securitate privată de calitate.*

### **Obiectivele de bază ale Manualului**

Cu acest manual, atenția este concentrată pe definirea, identificarea și selectarea calității sau a celei mai bune valori a securității private. Scopul final este de a indica faptul că furnizarea privată reprezintă cea mai bună valoare încorporând criteriile generale de calitate.

### **Definirea celei mai bune valori**

Cea mai bună valoare înseamnă cel mai valoros echilibru și cea mai optimă combinație între cost și calitate, obținând în același timp cel mai mare beneficiu conform nevoilor și criteriilor anticipate. Valoarea include și aspecte sociale.

## **Determinarea calitatii in sectorul securitatii private**

Sectorul securității private este foarte specific deoarece se referă la exercitarea puterilor publice de garantare a siguranței cetățenilor și clienților. Din cauza celor de mai sus, calitatea este de o importanță excepțională pentru serviciile de securitate privată și, ca atare, ar trebui să fie o prioritate pentru cumpărătorii unor astfel de servicii. Capitolul 5 al acestui manual oferă o descriere extinsă a ceea ce reprezintă calitatea în sectorul serviciilor de securitate privată.

## **Baza pentru crearea acestui manual**

Acest manual se bazează pe Manualul „Achiziționarea serviciilor private de securitate de calitate”, elaborat de Confederația Europeană a Serviciilor de Securitate (COES) și UNI-Europe. KOES reprezintă industria de securitate privată, reprezentând 60.000 de companii de securitate privată care angajează aproximativ 2,2 milioane de lucrători în domeniul securității private.

Serviciile de securitate privată ca activitate economică în Europa au o cifră de afaceri anuală de aproximativ 65 de miliarde de euro. UNI-Europe, care face parte din Uniunea Globală UNI, reprezintă peste 20 de milioane de lucrători din peste 900 de sindicate din sectorul cu cea mai rapidă creștere din lume. Prima versiune a manualului „Achiziționarea serviciilor de calitate pentru privat

prevedere” a fost inițiat prin Memorandumul de înțelegere între KOES și UNI-Europe (fostă Euro-FIET) semnat la 10 iunie 1999 la

Berlin. Pe baza unui sondaj comun din 1999, s-a stabilit că majoritatea autorităților de stat din acel moment au angajat servicii de securitate privată numai pe baza prețului. Prin urmare, acel manual comun a fost creat inițial pentru a ajuta și ghida autoritățile de stat în procesele de licitație din sectorul lor. În 2016, a fost elaborată cea de-a doua versiune a manualului, actualizată cu cele mai recente evoluții din procesul de achiziții publice și din sector.



## INTRODUCERE

Manualul inițial „Achiziționarea serviciilor de calitate pentru securitate privată”, elaborat de KOES și UNI-Europe a fost destinat exclusiv licitațiilor publice în 1999. Cu toate acestea, în noul mileniu, devine clar că acest manual este mai util pe scară largă. În acest sens, principiile directoare ale acestui manual pot fi aplicate de toți potențialii cumpărători de servicii de securitate privată (clienți publici și privați) din și în afara Uniunii Europene, dar și de către persoanele juridice care realizează securitate privată pentru propriile nevoi în ceea ce privește definirea calitatii. Activitatea de afaceri care se ocupa de servicii de securitate privata nu ofera o diferenta de calitate in functie de faptul ca clientul este privat sau public. Dimpotrivă, calitatea trebuie să fie la cel mai înalt nivel pentru toate serviciile de securitate privată oferite deoarece este vorba de siguranța cetățenilor și a clienților. Prin urmare, orice cumpărător interesat să achiziționeze servicii de securitate privată nu ar trebui să-și schimbe procesul de determinare a celei mai bune valori, de colectare a ofertelor, de prospectare și de selectare a contractorului potrivit înainte de a semna contractul.

În ultimele decenii, serviciile de securitate privată au devenit din ce în ce mai prezente în viața de zi cu zi a oamenilor, așa că acum lucrătorii de securitate privată pot fi văzuți în spații rezidențiale și comerciale, centre de afaceri, în mall-uri, pe stadioane, evenimente etc. Astfel de schimbări indică rolul din ce în ce mai mare pe care îl au companiile private de securitate în garantarea siguranței

cetățeni și prevenirea criminalității. În plus, pe lângă clienții publici, această activitate economică oferă și servicii unui număr tot mai mare de clienți privați. Unii dintre acești clienți sunt aeroporturi, stații de metrou și de cale ferată, centrale nucleare, infrastructură semnificativă, noduri de transport, stații și zone de transport, spitale, agenții și instituții guvernamentale naționale (de exemplu, centre de azil, universități) etc. De asemenea, companiile private de securitate contractează din ce în ce mai mult sau cooperează oficial cu poliția și cu alți actori publici și privați implicați în asigurarea securității private, pentru a le ajuta în îndeplinirea sarcinilor lor de muncă.



## CAPITOLUL 2

### DE CE ESTE IMPORTANTĂ CALITATEA SECURITATII PRIVATE?

*Acest capitol explică de ce securitatea privată de calitate este importantă și oferă, de asemenea, o imagine de ansamblu asupra beneficiilor alegerii unei companii de securitate privată de calitate. Capitolul evidențiază riscurile la care este expus clientul dacă alege o companie de securitate privată de calitate scăzută, ceea ce este adesea echivalent cu alegerea subscriitorului la cel mai mic preț.*

Apariția utilizării serviciilor de securitate privată, în și în afara Uniunii Europene, pentru un număr mai mare de probleme de securitate, inclusiv protecția produselor, activelor, proceselor, evenimentelor și, bineînțeles, a cetățenilor, devine din ce în ce mai comună. Este evidentă apariția delegării unor funcții anterioare din serviciul de securitate privată sau publică către companiile private de securitate, care nu numai că includ sarcini de securitate pentru nevoi personale, ci și din ce în ce mai mult, includ un număr mare de sarcini delicate de securitate legate de sănătatea și siguranța publică.

Creșterea gradului de colectare competitivă a ofertelor, împreună cu reducerea bugetului pentru achiziții publice, impune ca prețul plătit pentru servicii să fie criteriul de bază de plecare. Acest lucru are un impact semnificativ asupra condițiilor de muncă și salariilor din sectorul securității private, asupra infrastructurii companiilor și,

În final, asupra calității serviciilor de securitate privată oferite. Este clar că există îngrijorare în rândul partenerilor sociali europeni care reprezintă lucrătorii din securitatea privată (care s-a intensificat în anii de criză economică și financiară), că principiul angajării celui mai mic ofertant duce la o scădere treptată a standardelor de calitate. Experiența membrilor KOES și UNI-Europe indică faptul că în majoritatea țărilor europene există o presiune din ce în ce mai mare pentru reducerea prețului în procesul de licitație atunci când se alege furnizorul de servicii de securitate privată. Acest lucru prezintă un risc major mai ales atunci când companiile private de securitate preiau și/sau asista din ce în ce mai mult în îndeplinirea unor funcții sensibile de securitate preluate de serviciul de securitate publică și li se cere să fie mai specializate și să crească calitatea.

Este necesar de subliniat faptul că cumpărătorii de servicii de securitate privată ar trebui să fie conștienți de riscurile alegerii celui mai mic preț al serviciilor de securitate privată în contextul securității companiei în sine, de modul în care își prețuiesc mediul, imaginea publică și potențialul lor. , costurile de judecată suplimentare care pot apărea din cauza serviciilor de calitate scăzută. Când cumpărătorul se străduiește pentru calitate înaltă, toată lumea câștigă – atunci când serviciile de securitate privată de calitate garantează siguranță, munca este mai ușoară pentru toată lumea. Este important de menționat că cumpărătorii nu își doresc întotdeauna cel mai mic preț, dar sunt obligați să facă acest lucru din cauza legislației naționale existente. Acesta este cazul unora dintre cadrele juridice naționale din Uniunea Europeană.



"Ofițer de securitate privată

poate răspunde corect la un incident de securitate,

numai dacă este pregătit corespunzător?

Comaniile și instituțiile care comandă servicii de securitate de la firme specializate fac acest lucru în ipoteza că aceste firme posedă cunoștințele și expertiza necesare pentru a furniza astfel de servicii în mod constant și în condițiile economice cele mai rentabile. Cu toate acestea, acest lucru nu înseamnă că companiile private de servicii de securitate sunt automat capabile să furnizeze serviciile solicitate la cel mai mic cost. Dimpotrivă, responsabilitățile sporite asumate sau impuse companiilor de securitate privată necesită investiții uriașe în personal, echipamente, instrumente și proceduri de securitate privată.

Lucrătorul de securitate privată bine plătit și motivat este „fața companiei”, primul punct de contact cu instalația/clientul. Profesioniștii de securitate privată de calitate își fac treaba în mod corespunzător și previn sau reduc pagubele cauzate de infractori, accidente, incendii etc. Ca urmare a acestui fapt, poate exista o reducere a costurilor clienților. Lucrătorii de securitate privată de calitate sunt capabili să comunice mai bine cu oaspeții și alte persoane, chiar și în limbi străine. În plus, profesioniștii de calitate în securitate privată au capacitatea de a opera și echipamente tehnice. Ca urmare a acestui fapt, cumparatorul va atinge obiectivele, în ceea ce privește atingerea nivelului de securitate cerut prin angajarea de personal extern de securitate. Acest lucru

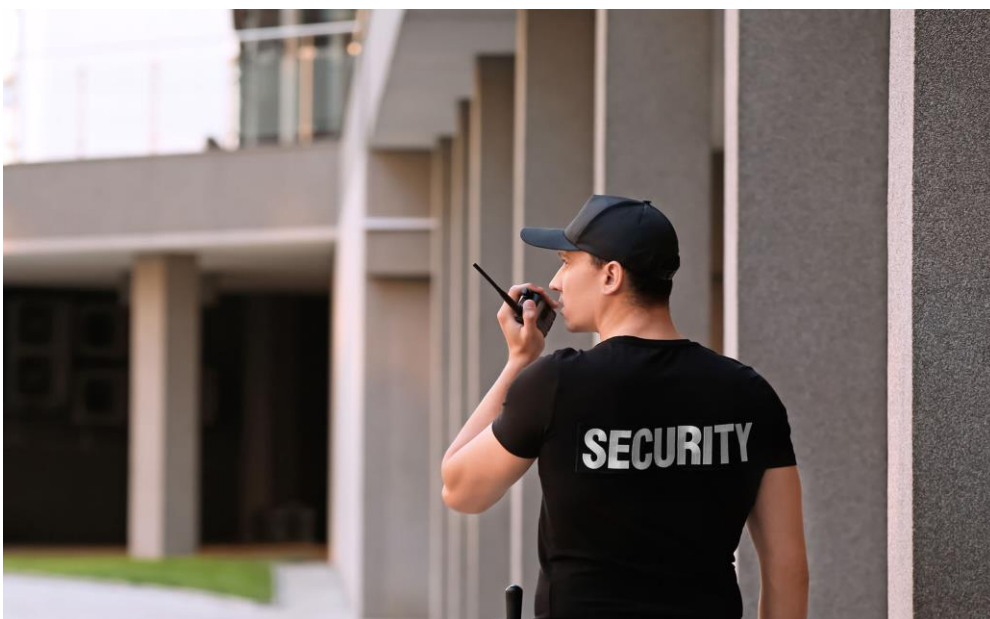
duce, la rândul său, la o bună reputație și rentabilitate a investiției, împreună cu asigurarea unor condiții de concurență echitabile și a unei concurențe loiale. În același timp, în cazul în care cumpărătorul nu investește în achiziționarea de servicii de securitate privată de calitate, lucrătorii de securitate privată angajați pot fi insuficient pregătiți.

În plus, serviciile de securitate privată cu costuri reduse înseamnă că lucrătorii de securitate privată nu sunt plătiți corespunzător și pot decide să nu vină la muncă, ceea ce afectează în cele din urmă clientul.

Pentru a oferi cel mai mic preț, unele dintre companiile private de asigurări evită să plătească impozite și taxe sociale. Selectarea celui mai mic ofertant poate duce la rezilierea anticipată a contractului, deoarece costurile de executare a contractului inițial pot deveni nesustenabile pentru companiile private de securitate.

În plus, dacă se alege o companie cu o calitate scăzută, aceasta va contribui la concurența neloială pe piață. Și anume, pentru a presta serviciile la cele mai mici prețuri, ofertanții folosesc lucrători de securitate privată neînregistrați sau angajează personal fără a respecta legile în vigoare. De asemenea, pentru a reduce costurile, companiile private de securitate decid să includă lucrători de securitate privată „fantomă”. Aceasta înseamnă oferirea unui serviciu cu un personal al cărui număr este mai mic decât cel specificat în contract, iar costurile cu salariile și costurile sociale sunt reduse prin angajarea de forță de muncă pe durată determinată și cu fracțiune de normă. Prețul cel mai mic poate

indica și nerespectarea legii cu privire la securitatea privată, adică munca fără licență și identificare pentru securitate privată.



## CAPITOLUL 3

### **BUNE PRACTICI PENTRU ACHIZIȚIA (PUBLICA) DE SERVICII DE SECURITATE PRIVATĂ**

*Acest capitol prezintă bunele practici de achiziții publice pentru cumpărătorii de servicii de securitate privată stabilite de KOES și UNI-Europe.*

Pentru a oferi asistență suplimentară cumpărătorilor în definirea, căutarea și selectarea celor mai bune companii de servicii de securitate privată, acest capitol oferă o privire de ansamblu asupra bunelor practici pentru achizițiile publice de securitate privată. Înainte de a intra în detaliile practicilor recomandate pentru achizițiile publice, următoarele proceduri pentru procesul de licitație sunt importante pentru ca cumpărătorul să-și atingă scopul final, așa că în acest sens, procedurile bune pentru procesul de licitație includ următorii pași:

- definirea calitatii si a valorii bune, in functie de nevoile cumparatorului;
- selectarea criteriilor de calitate în funcție de nevoile clientului;
- aplicarea criteriilor de calitate selectate în procesul de licitație, pentru selectarea unei firme de calitate pentru servicii de securitate privată.

#### **Atribuirea ofertelor in functie de cel mai bun raport intre calitate si pret**

Deși prețul este un element important, cumpărătorilor li se recomandă să caute cea mai înaltă calitate pe baza scopurilor finale

șirezultatele stabilite. Alegând servicii de calitate, cumpărătorii pot fi siguri că lucrătorii de securitate privată sunt instruiți corespunzător, știu să folosească echipamentul potrivit, vor veni la lucru la timp, vor fi motivați, vor avea un sentiment de loialitate și mândrie, ceea ce este de o importanță deosebită importanta in aceasta activitate. Țările introduc măsuri pentru a asigura respectarea acordurilor colective ale companiilor private de securitate în procesele de achiziții publice care implică autoritățile publice din UE și autoritățile publice din țările candidate. Acest lucru se poate întâmpla și în alte țări care au reglementat prin lege achizițiile publice ale organismelor de stat. Oferta finală ar trebui să acopere parametrii inițiali de calitate. Importanța inițială pe care cumpărătorii o atribuie calității ar trebui urmărită pe tot parcursul procesului și ar trebui să se reflecte în rezultatul final, de exemplu, atribuirea de licitații companiilor private de securitate. Pragul minim al criteriilor de calitate ar trebui solicitat înainte de atribuirea ofertei, pentru a garanta calitatea cerută a furnizorului. Experiența arată că uneori ofertanții cărora li s-a atribuit oferta nu au capacitatea de a-i satisface

conditiile pe care se bazeaza atribuirea ofertei, datorita folosirii fortei de munca nedecarata. Se recomanda ca cumpărătorii să facă o inspecție/control/audit asupra ofertantului selectat înainte și după atribuirea ofertei. Auditul presupune verificarea dacă ofertanții îndeplinesc condițiile, dispun de infrastructura necesară, respectă în totalitate legile relevante, respectă contractele colective, plătesc impozite și asigurări sociale, îndeplinesc specificațiile tehnice etc. Astfel de verificări/controale pot fi efectuate asupra datelor disponibile la autoritățile competente ale statului, sindicatele, secțiile de poliție, auditorii externi etc. Mai mult, procesul de

revizuire devine și mai important atunci când cumpărătorii includ termeni complicați, astfel încât există riscul nerespectării procedurilor legale.

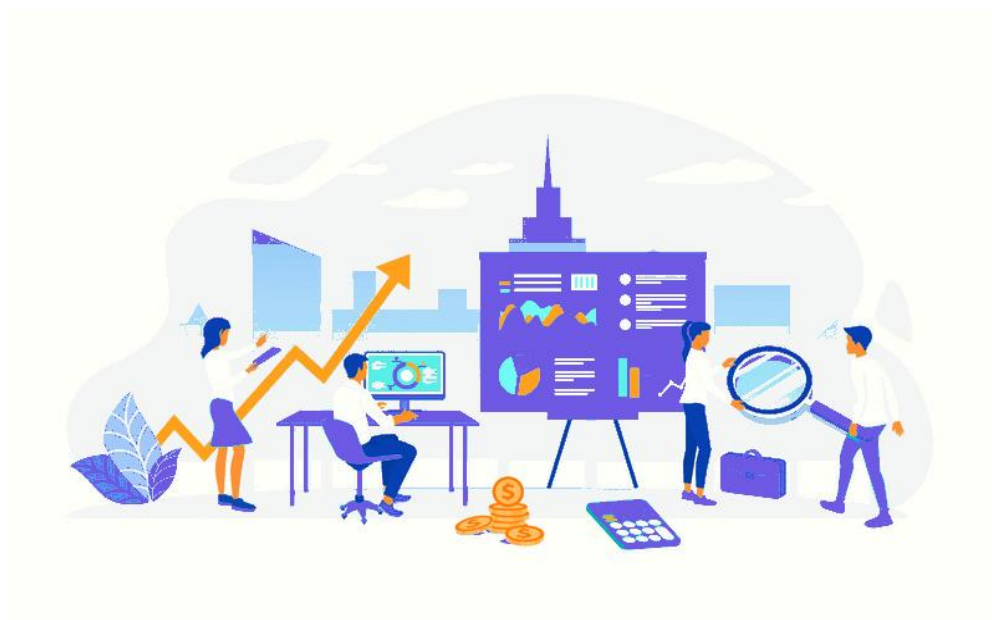
Datorită naturii afacerii/serviciului, este important să tratați companiile private de securitate ca parteneri în determinarea soluției potrivite pentru scopurile relevante, mai degrabă decât să căutați ofertantul cu cel mai mic preț.

Utilizarea unei anexe la un contract este acceptată sub aspectul creșterii și ajustării productivității și includerii criteriilor sociale în achizițiile publice. În acest caz, cumpărătorii pot cere potențialilor ofertanți să depună anexe, care pot fi responsabile din punct de vedere social sau pot conține soluții inovatoare și competitive. Aceasta înseamnă că cumpărătorul trebuie să stabilească un set minim de specificații tehnice pentru serviciile pe care dorește să le cumpere, care se vor aplica atât primei oferte, cât și variantelor acesteia.

Dialogul competitiv ajută la evaluarea calitativă a ofertanților. În acest fel, după dialogul cu ofertanții interesați, cumpărătorii le pot cere acestora să-și depună ofertele finale pe baza soluțiilor la care s-a ajuns în cadrul dialogului. Această procedură permite alegerea celui mai bun raport calitate-preț și este o bună practică pentru achiziționarea de servicii de calitate pentru securitate privată. Legea UE privind achizițiile publice include elemente privind modul în care ar trebui conceput dialogul competitiv.

Atunci când achiziționați servicii de securitate privată, trebuie evitate următoarele lucruri: prețurile neobișnuit de mici nu ar trebui acceptate; nu trebuie prescrise condiții (cerințe) complicate; prețurile fixe nu trebuie stabilite pe toată durata contractului;

licitarea electronică nu trebuie acceptată; o nouă cerere de achiziții publice nu ar trebui să fie făcută sau negociată după ce prețurile au fost oferite.



## CAPITOLUL 4

### **REGULAMENTUL EUROPEAN PRIVIND ACHIZIȚIILE PUBLICE DE SERVICII DE SECURITATE PRIVATĂ**

Uniunea Europeană a dezvoltat un cadru legal pentru achizițiile publice, iar principalul instrument juridic este Directiva Parlamentului European și a Consiliului din 26 februarie 2014 privind achizițiile publice și abrogarea Directivei 2004/18/CE, JO L 28.3.2014. , care stabilește regulile pentru achizițiile publice în Uniunea Europeană. Regulile includ tipurile de proceduri, scutiri, selecție și stabilirea criteriilor la care trebuie să le respecte cumpărătorii publici („autoritățile contractante”). Cu toate acestea, cadrul legal al UE nu reglementează licitațiile publice ale cumpărătorilor. Ei sunt liberi să aleagă criterii care, în opinia lor, corespund nevoilor contractului. KOES și UNI-Europe încurajează cumpărătorii privați să se inspire din cadrul legal al UE și să-l țină cont în timpul procedurilor de licitație. În același timp, KOES și UNI-Europe sfătuiesc țările care nu fac parte din UE, indiferent dacă este vorba de licitații publice sau private, să folosească și să se inspire din regulamentul european. În sfârșit, țările care sunt candidate la aderarea la UE trebuie, ca parte a negocierilor, pentru a apropia sau implementa cadrul legal al UE. Prin urmare, normele UE privind achizițiile publice sunt importante pentru țările candidate și vor deveni parte a legislației lor naționale.

Normele UE obligă ofertanții să respecte obligațiile aplicabile în domeniul mediului, al dreptului social și al dreptului muncii, prevăzute de legislația UE, legislația națională și convențiile



colective sau prevederile internaționale ale anumitor legislații ale mediului, social și muncii. Aceasta este, de asemenea, o obligație obligatorie atunci când vine vorba de un subcontractant, unde serviciile subcontractantului trebuie să fie în conformitate cu cadrele legale și contractele colective menționate mai sus.

### **Exemple de documentație de licitație bună**

Autoritatea de atribuire a ofertelor ca criteriu de selecție a serviciilor pentru privat prevederea ar trebui să prevadă un plan de formare care evaluează competențele și calificările profesionale ale ofertantului. Cumpărătorul trebuie să solicite ofertantului să furnizeze detalii privind pregătirea persoanelor care vor efectua activitățile rezultate din contract. În plus, ar trebui furnizate detalii despre metodologia de predare, locația formării, conținutul și exercițiile practice, durata cursurilor și calificările formatorilor. Ofertanții trebuie, ca parte a ofertei lor, să se angajeze în mod oficial să desfășoare aceste instruiți pentru persoanele care vor efectua activitățile rezultate din contract și să includă un calendar detaliat de pregătire. Calendarul trebuie să includă numărul de ore de formare și numărul de angajați care vor participa la formare la data desemnată.

În plus, este necesar un criteriu de selecție suplimentar pentru a garanta calitatea serviciilor de securitate privată. Programul poate cuprinde următoarele elemente: Sistem de verificare și control al calității serviciilor, certificate pentru calitatea serviciilor pentru care se efectuează achiziții publice; un plan de fidelizare a angajaților care garantează stabilitatea și motivarea personalului; sondaj de satisfacție a angajaților; personal de rezervă în caz de absență a unei părți a personalului; audituri interne și externe/controlul

calitatii serviciilor; implementarea legilor privind protecția datelor. De asemenea, pot fi luate în considerare și alte elemente, cum ar fi: Utilizarea instrumentelor de control al calității; stabiliți indicatori de control al calității; criteriile de selecție a personalului; CV de la nivel mediu de management; statistici de control al calității; frecvența controlului calității etc.



## **EXEMPLU-MODEL PENTRU O PROCEDURĂ DE LICITARE ÎN TREI FAZE**

### **Etapa 1 – CRITERII DE EXCLUDERE**

În această secțiune, cumpărătorii vor folosi anumite criterii pentru a exclude unele dintre companiile private de servicii de securitate din procesul de licitație. Astfel de criterii vor fi diferite pentru cumpărătorii publici și privați, dar ambele vor fi folosite ca un filtru pentru a exclude companiile.

Dacă sunt utilizate corect, în această etapă unele dintre companiile de servicii de securitate privată de calitate scăzută vor fi automat excluse.

### **FAZA 2 – CRITERII DE SELECȚIE**

În această etapă, cumpărătorii aleg cea mai bună companie de securitate privată care le va îndeplini obiectivele și nevoile. Cumpărătorii vor folosi diferite criterii pentru a selecta ceea ce înțeleg prin cea mai bună valoare a companiei.

Un element important în criteriile de selecție este concentrarea pe alegerea unei companii de calitate pentru serviciile de securitate privată.

### **FAZA 3 – CRITERII DE ATRIBUIRE A OFERTEI**

În această etapă, selecția ofertanților este evaluată în raport cu criteriile și condițiile de atribuire a ofertei stabilite în caietul de sarcini.

## CAPITOLUL 5

### DEFINIREA CRITERIILOR DE CALITATE A SECURITATII PRIVATE

Scopul acestui capitol este identificarea criteriilor de calitate a securității private în raport cu lucrătorii de securitate privată, activitățile rezultate din realizarea contractului, managementul operațional, infrastructura contractului și societatea însăși.

Calitatea serviciilor de securitate privată depinde de mai mulți factori cheie. Mai presus de toate, abilitățile, aptitudinile și motivația lucrătorilor din domeniul securității private sunt factori importanți, dar și administrația care nu este în contact direct cu clienții trebuie să ofere un nivel adecvat de sprijin pentru a permite lucrătorilor din securitatea privată să se concentreze asupra sarcinilor și competențelor lor de muncă. Infrastructura resurselor tehnice, operaționale și umane disponibile lucrătorilor din securitatea privată are o importanță similară. Totodată, echipa de conducere a companiei de pază privată este foarte importantă atât pentru clienți, cât și pentru stat, atât pentru satisfacția utilizatorului serviciului, cât și pentru membrii comunității.

Prin urmare, criteriile de calitate pot fi aplicate la cinci aspecte diferite ale contractului:

- ☐ MUNCITORI DE SECURITATE PRIVATA
- ☐ PUNEREA ACORDULUI
- ☐ ACTIVITĂȚI DECORATE DIN ACORD
- ☐ STRUCTURA ACORDULUI
- ☐ COMPANIE PRIVATA DE SECURITATE

Trebuie subliniat faptul că cumpărătorii ar trebui mai întâi să recunoască clar criteriile de calitate, să explice clar cui se aplică și să le conceapă într-un mod transparent și nediscriminatoriu.



## LUCRĂTORI DE SECURITATE PRIVATA

Ofertanții de calitate trebuie să aibă întocmit documentația pentru procesul de identificare, selecție și angajare a personalului. Procedura de identificare, selecție și angajare în cadrul unei companii de securitate privată trebuie efectuată de personal specializat și instruit corespunzător. Aceasta garantează că personalul pentru securitate privată îndeplinește condițiile și standardele prevăzute de lege în activitate, companie, clienți etc. În anumite țări, verificarea antecedentelor și caracterului personalului operațional este obligatorie prin lege, deci în acest sens este necesar ca același lucru să fie prevăzut în procedura de angajare. Anumite standarde europene pentru securitatea aviației și aeroporturilor oferă exemple bune ale elementelor pe care ar trebui să le includă o procedură de recrutare formală și prescrisă.

Un alt indicator al unei companii de securitate privată de calitate îl reprezintă aspectele sociale legate de ocuparea forței de muncă, precum: angajarea tinerilor, egalitatea de gen, politicile de diversitate pentru integrarea grupurilor marginalizate, precum minoritățile etnice sau religioase etc.

În majoritatea țărilor europene, este necesară formarea de bază obligatorie, care este concepută pentru a permite oricărei persoane care dorește să lucreze ca lucrător de securitate privată să dobândească nivelul minim de cunoștințe și abilități. Cu toate acestea, lucrătorii din domeniul securității private ar trebui să urmeze o pregătire de bază cuprinzătoare, indiferent dacă este prevăzută de lege, și sunt în direcția unei calități sporite în efectuarea muncii. Acest lucru ar trebui precizat clar în politicile interne și planurile de formare suplimentară, adică în documentele

privind criteriile de calitate. Ca parte a criteriilor de calitate, ar trebui prevăzute formare suplimentară specializată și perfecționare. Compania ar trebui să acorde atenția cuvenită creării de centre de formare pentru dobândirea și/sau perfecționarea abilităților și calificărilor personalului din centrele externe de formare profesională, pentru implementarea unei filozofii de dezvoltare profesională și investiție în personal, curriculum pentru instruire, orar/ sau module. Cercetările arată că lucrătorii din domeniul securității private care urmează cursuri de formare continuă prezintă o motivație și un angajament mai mare față de muncă. Programele de formare ar trebui să fie, de asemenea, legate de o structură clară pentru creșterea carierei în compania de securitate privată, care să permită avansarea pe verticală și pe orizontală. Acest lucru indică, de asemenea, un nivel mai ridicat de motivație și, ca urmare, o calitate mai bună a serviciilor.

Un alt element cheie în calitatea lucrătorilor de securitate privată este experiența personalului desemnat să desfășoare activitățile. În special când vine vorba de servicii de securitate privată sensibile (de exemplu, infrastructură critică), se recomandă ca personalul de securitate privată să aibă experiență anterioară de lucru în circumstanțe similare. În anumite locații cu risc ridicat, poate fi solicitat un scurt CV pentru tot personalul de operațiuni de securitate privată desemnat la unitatea specifică. În alte cazuri, informații despre câți ani, în medie, personalul de securitate privată desemnat a lucrat în afacere și a îndeplinit sarcini similare poate fi suficientă.

Dacă lucrătorii din domeniul securității private au lucrat sau au făcut parte dintr-un program de schimb de informații cu autoritățile

guvernamentale (de exemplu, poliția, serviciile de salvare etc.), este considerat un indiciu că lucrătorii din domeniul securității private au o vastă experiență în cooperarea cu autoritățile.

De obicei, există o corelație între un sistem de salarizare transparent și clar și angajarea personalului de securitate privată cu experiență. Dacă ofertantul poate prezenta un sistem de salarizare corect și transparent, este mai probabil ca personalul să fie motivat și mulțumit de munca lor, ceea ce s-ar reflecta în cele din urmă într-o mai bună îndeplinire a sarcinilor de muncă.

Un operator economic de calitate ar trebui să încurajeze dezvoltarea carierei profesionale, investițiile în formarea și exercițiile angajaților. Ofertanții cu un număr mare de lucrători din domeniul securității private ar trebui să aibă în special un sistem stabilit de reclamații, sugestii și feedback, care poate fi realizat prin numirea unui reprezentant care va fi responsabil cu colectarea și transferarea reclamațiilor lucrătorilor din securitatea privată către conducere. Unele companii pot avea, de asemenea, o persoană desemnată responsabilă pentru egalitatea de gen, care este în contact direct cu conducerea companiei. Companiile ar trebui să demonstreze clar că respectă contractele colective și legislația națională a muncii. Acest lucru trebuie făcut prin prezentarea unui certificat eliberat de autoritățile competente. Dacă nu există contracte colective, programul de serviciu poate servi ca indicație a orelor de lucru și a duratei schimburilor. Un operator economic de calitate ar trebui să poată demonstra în mod clar un comportament civic responsabil pentru toți angajații săi, precum și pentru echipa de conducere a companiei care se ocupă în mod specific de acele



activități solicitate de cumpărător. Aceasta trebuie să includă și manipularea echipamentelor și a armelor, dacă este necesar.

**CRITERII DE CALITATE PENTRU LUCRĂTORII DE  
SECURITATE PRIVATA**

|                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Abilități și<br/>abilități</b></p>                    | <p><i>Se fac verificări ale antecedentelor și caracterului lucrătorilor din securitatea privată? Există o lege care impune lucrătorilor de securitate privată și personalului de conducere să fie supuși unei verificări a antecedentelor de către autoritățile relevante?</i></p> <p><i>Lucrătorii de securitate privată sunt selectați de un personal special, profesionist?</i></p> <p><i>Sunt luate în considerare aspectele sociale în timpul angajării (de exemplu, egalitatea de gen/angajarea tinerilor?)</i></p> |
| <p><b>Verificări de<br/>angajare și<br/>antecedente</b></p> | <p><i>Compania de securitate privată oferă instruire de bază?</i></p> <p><i>Oferă compania de securitate privată instruire și exerciții suplimentare, instruire specializată (de exemplu, controlul mulțimilor, antrenament K9, prim ajutor etc?), cursuri de perfecționare/reîmprospătare?</i></p>                                                                                                                                                                                                                       |



*Are firma de securitate privată propriul personal de formare și propriul centru de instruire?*

*Există programe și module de formare?*

*Sunt necesare/încurajate alte abilități (de exemplu abilități de limbi străine, abilități tehnice?)*

*Cum se raportează oportunitățile de carieră pentru lucrătorii din securitatea privată cu formarea oferită?*

*Se menționează clar în licitație că personalul trebuie să facă dovada competențelor suplimentare potențial necesare (de exemplu, cunoașterea unei limbi străine)?*

*Cum demonstrează ofertantul nivelul necesar de experiență?*

*A participat ofertantul sau personalul său de securitate privată cu autoritățile la vreun program de schimb de informații?*

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Relații de muncă, angajare</b></p> | <p><i>Ofertantul prezintă o adeverință eliberată de autoritățile competente, din care să rezulte că sunt respectate contractele colective/legile naționale privind relațiile de muncă și reglementările sociale?</i></p> <p><i>Există un sistem de salarizare clar și transparent?</i></p> <p><i>Are ofertantul un sistem de reclamații, feedback și sugestii?</i></p> <p><i>Oferă ofertantul dovezi clare de comportament civic responsabil pentru lucrătorii săi de securitate privată?</i></p> |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## IMPLEMENTAREA ACORDULUI

Atunci când fac licitații pentru servicii de securitate privată, cumpărătorii doresc în general să reducă la minimum supravegherea serviciilor și de aceea este esențial modul în care este gestionat furnizorul de servicii de securitate privată. Echipa de management supraveghează conformitatea legală a companiei și din acest motiv este extrem de important ca echipa de management să fie experimentată și profesionistă. Echipa de conducere a ofertantului ar trebui să prezinte situații financiare adecvate, de exemplu fără datorii uriașe. Cumpărătorul trebuie să fie mulțumit că toți membrii conducerii furnizorului de servicii de securitate privată posedă abilitățile necesare, astfel încât să poată fi sigur că gestionează corect toate aspectele companiei și în special pe cele care fac parte din contract. În aceasta privință, delimitarea clară între personalul responsabil cu realizarea contractului și personalul responsabil cu activitățile rezultate din contract indică o ierarhie bine organizată. Experiența echipei de conducere în administrarea afacerilor și managementul companiei trebuie dovedită de ofertant, așa că ar trebui angajată o companie care are un management profesional și o relație profesională cu clienții. Prin urmare, ca criteriu de calitate, cumpărătorul poate specifica orice dovadă de experiență în activități de management în circumstanțe similare și/sau pregătire non-academică pe care a urmat-o echipa de management. Codul deontologic de conduită al echipei de management reflectă abordarea etică a serviciilor oferite de întreaga companie. Orice semn al abordării etice a echipei de conducere a companiei poate fi stabilit ca criteriu de calitate. În ceea ce privește implementarea efectivă a contractului,

cumpărătorii ar trebui să convină asupra standardelor de comunicare între ofertant și cumpărător, de exemplu cine este persoana de contact pentru cumpărător în compania de servicii de securitate privată. Dacă contractul specifică servicii specifice de asistență și răspuns în caz de urgență, cumpărătorul ar trebui să întrebe cum va implementa acest lucru echipa de management. Programele de serviciu pot indica personalul de asistență și răspuns de urgență. cumpărătorul ar trebui să întrebe cum va implementa acest lucru echipa de management. Programele de serviciu pot indica personalul de asistență și răspuns de urgență. cumpărătorul ar trebui să întrebe cum va implementa acest lucru echipa de management. Programele de serviciu pot indica personalul de asistență și răspuns de urgență.

Serviciile eficiente de asistență la sediul companiilor private de securitate garantează implementarea fără probleme a contractului. Serviciile de asistență pentru securitate privată includ personal care îndeplinește sarcinile administrative ale unei companii de securitate privată, cum ar fi facturarea, personalul de rezervă, managementul resurselor umane, personalul de vânzări și marketing.

## **CRITERII DE CALITATE PENTRU IMPLEMENTAREA CONTRACTULUI**

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Echipa de management</b></p> | <p><i>Conducerea companiei prezintă dovezi ale situațiilor financiare adecvate (de exemplu, datorii sau dispute deschise cu autoritățile fiscale)?</i></p> <p><i>Are conducerea abilitățile necesare pentru a implementa contractul? Ce calificări și experiență pot fi prezentate?</i></p> <p><i>Există un cod de conduită pentru echipa de management?</i></p> <p><i>Sunt standardele de comunicare între ofertant și cumpărător stabilite în mod clar?</i></p> <p><i>Este clar care dintre echipa de management va fi responsabil pentru comunicare pe durata contractului?</i></p> |
| <p><b>A sustine</b></p>            | <p><i>Furnizorul are servicii de asistență? De exemplu Personal de facturare, resurse umane, vânzări și marketing</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## ACTIVITĂȚI DE CARE DIN ACORD

Compania de securitate privată ar trebui să stabilească în mod clar cine este responsabil pentru implementarea contractului la locația specifică și, de asemenea, persoana responsabilă pentru toate problemele operaționale. Acest membru al personalului este de obicei managerul șantierului în care se desfășoară activitățile și este responsabil pentru asigurarea faptului că serviciile sunt furnizate zilnic și supravegherea tuturor activităților. Acest manager supraveghează implementarea planului operațional și ar trebui să acorde o atenție deosebită procedurilor care fac parte din plan, pentru a putea răspunde în cazul unor circumstanțe neprevăzute. Managerul companiei trebuie să cunoască termenii contractului și planul operațional și ar trebui să înțeleagă cerințele clientului, structura organizațională și filozofia de securitate. Se recomandă ca planul operațional să conțină un lanț clar de responsabilități,

Având în vedere că planul operațional este nucleul ofertei depuse de ofertant, o atenție deosebită trebuie acordată elementelor și detaliilor acoperite de plan. Standardele europene pentru serviciile de securitate aeriană și aeroportuară sunt un bun indiciu al elementelor care trebuie incluse în planul operațional, deși este esențial ca orice plan să îndeplinească cerințele de calitate și securitate ale clientului. Planul operațional trebuie să includă detalii despre: programul sarcinilor; sProcedura standard de operare; planț pentru mobilizare și sprijin; plan de tranziție; prprețul monitorizării performanței; plan de antrenament/exercițiu; plan pentru reversibilitate; ssisteme/structuri de responsabilitate; prrecuperarea în caz de dezastru/ continuitatea afacerii; model de management etc. Programul de sarcini sau planul operațional

trebuie să indice dacă ofertanții au o capacitate organizatorică suficientă pentru a înlocui orice lucrător de securitate privată pentru o perioadă scurtă de timp, de ex. în caz de boală. Aceasta înseamnă că un lucrător de securitate privată cu calificări și experiență similare va putea prelua responsabilitățile colegului său. Companiile private de securitate trebuie să demonstreze că pot face față situațiilor neprevăzute și de urgență și că se pot adapta rapid și fără probleme. Mai ales acum că operatorii economici privați, astfel de situații pot include de la dezastre naturale, prin demonstrații/manifestări până la incidente violente.

Informațiile specificate în planul operațional ar trebui să satisfacă cumpărătorul și ar trebui să includă monitorizarea periodică a performanței companiei de securitate privată la date/perioade prestabilite în cooperare cu cumpărătorul

Implementarea planului operațional ar trebui monitorizată în mod regulat și ar trebui să se tragă concluzii și din utilizarea controlului intern al calității. Lucrătorii din domeniul securității private ar trebui să aibă o structură clară de responsabilitate. La raportare, trebuie luate în considerare următoarele: raportul este corect și regulat; raportul oferă o perspectivă și răspunde la întrebări care ar putea apărea în timpul activităților (de exemplu: Câți vizitatori sunt căutați? Intrările/ieșirile sunt suficient de mari pentru a găzdui aflusul de oameni în orele cele mai aglomerate ale zilei?); modul în care este dat raportul nu împiedică lucrătorii de la pază privată în executarea contractului; raportul ar trebui, dacă rezultatele o impun, să fie adaptat la nevoile cumpărătorului; prin acord prealabil; analiza raportului ar trebui să aibă ca rezultat măsuri corective și preventive (de exemplu: Avem nevoie de mai mulți



lucrători pentru securitatea privată în orele de vârf etc.). O atenție deosebită trebuie acordată programului de sarcini propus, deoarece este un element central în îndeplinirea cerințelor contractului. Rețineți că, pe baza raportului, cerințele se pot schimba, iar programul sarcinilor va trebui ajustat în consecință. Orice ajustare în urma raportului ar trebui să fie documentată în mod corespunzător. Metodologia programului de serviciu ar trebui să asigure: să fie desfășurat personalul corespunzător pentru securitatea privată; îndeplinirea 100% a activităților contractuale; realizarea la timp a contractului; realizarea contractului la locația corespunzătoare; fiecare membru al personalului de securitate privată își cunoaște programul din timp pentru o perioadă lungă de timp; programul de sarcini este previzibil pentru lucrătorii din securitatea privată și include aspecte sociale, de ex. a fost instituit un mecanism de deputarena.

Fiecare companie de securitate privată ar trebui să aibă o metodologie internă de control și testare a calității. Un astfel de control poate include teste de pregătire și implementare practică a planului operațional. Procedurile aplicate în timpul inspecțiilor și auditurilor ar trebui, de asemenea, să convingă cumpărătorul că inspecțiile interne sunt efectuate cu maximă imparțialitate.

Programul de sarcini și planul operațional ar trebui să facă obiectul unor întâlniri oficiale regulate între cumpărător și compania de securitate privată. Datorită implicațiilor societale pentru lucrătorii din domeniul securității private, programul de serviciu ar trebui să fie previzibil, continuu și să permită un echilibru corect între viața privată și munca în schimburi / modul în care sunt planificate vacanțele etc.

Fiecare companie de securitate privată ar trebui să aibă o metodologie internă de control și testare a calității. Un astfel de control poate include teste de pregătire și implementare practică a planului operațional. Procedurile aplicate în timpul inspecțiilor și auditurilor ar trebui, de asemenea, să convingă cumpărătorul că inspecțiile interne sunt efectuate cu maximă imparțialitate.

Programul de sarcini și planul operațional ar trebui să facă obiectul unor întâlniri oficiale regulate între cumpărător și compania de securitate privată. Datorită implicațiilor sociale pentru lucrătorii din domeniul securității private, programul de sarcini ar trebui să fie previzibil, continuu și să permită un echilibru corect între viața privată și muncă.

## **CRITERII DE CALITATE PENTRU ACTIVITĂȚI DECORATE DIN CONTRACT**

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Manager de site</b>     | <p><i>Are managerul de șantier cunoștințe suficiente despre prevederile contractului pentru a putea implementa toate aspectele în mod satisfăcător?</i></p> <p><i>Ce calificări are managerul de șantier?</i></p> <p><i>A fost stabilit un sistem de responsabilități?</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Plan operational</b>    | <p><i>Planul operațional include toate elementele necesare? Există o metodologie clar vizibilă pentru atribuirea sarcinilor?</i></p> <p><i>Are ofertantul capacitate suficientă pentru a înlocui un lucrător pentru securitate privată în caz de boală sau alte circumstanțe neprevăzute?</i></p> <p><i>Planul operațional include vreo evaluare a performanței?</i></p> <p><i>Planul operațional include raportarea obligatorie? Metodologia stabilită pentru programul de serviciu include toate elementele importante? Mai precis, ține cont de aspectele sociale pentru lucrătorii din securitatea privată, garantând în același timp implementarea 100% a contractului?</i></p> |
| <b>Control de calitate</b> | <p><i>Există mecanisme de control al calității (interne sau terțe)?</i></p> <p><i>Se aplică mecanismele interne de control al calității cu imparțialitatea necesară?</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## STRUCTURA CONTRACTULUI

Tehnologia este adesea un element cheie în furnizarea de servicii de securitate privată care îndeplinesc cele mai înalte standarde de calitate. Deși alegerea tehnologiei disponibile este în continuă creștere, este esențial ca tehnologia care este integrată în planul operațional să se potrivească cu obiectivele contractului. Având în vedere cerințele din ce în ce mai complexe pentru lucrătorii de securitate privată care au capacitatea de a manipula tehnologia, fiecare dintre ei ar trebui să fie bine instruit în manipularea echipamentelor disponibile și a tehnologiei necesare îndeplinirii sarcinilor. Echipamentele și tehnologia trebuie întreținute în mod regulat, în conformitate cu instrucțiunile producătorului. Ofertantul trebuie să demonstreze că toate aceste aspecte sunt enumerate în planul operațional.

Toate echipamentele utilizate de ofertant trebuie să fie întreținute de proprietarul echipamentului (de obicei ofertantul) în conformitate cu toate standardele naționale, legile, reglementările și instrucțiunile de utilizare ale producătorului. Responsabilitatea pentru întreținere poate fi delegată unei terțe părți (de exemplu, în cazul vehiculelor: unui atelier mecanic de încredere). Echipamentul și utilizarea acestuia trebuie să respecte reglementările de sănătate și siguranță. De asemenea, instrumentul ar trebui să fie potrivit pentru circumstanțele specifice ale locației, de exemplu potrivit pentru transportul unei arme ascunse, dacă locația o cere.

Aspectul exterior al personalului de pază privată este deosebit de important, deoarece reprezintă o imagine pentru client. Prin urmare, ofertantul trebuie să furnizeze uniforme standard pentru toți lucrătorii de securitate privată și să se asigure că uniformele

furnizate sunt purtate și întreținute în mod corespunzător. Dispozitivele necesare pentru comunicații, IT, hardware și software ar trebui furnizate lucrătorilor de securitate privată, în funcție de natura activităților desfășurate. Orice armă transportată în scopul prestării serviciilor relevante de securitate privată trebuie utilizată, întreținută și depozitată în mod corespunzător. Armele vor fi folosite numai de ofertant și de personalul său de securitate privată care are permisele, pregătirea și experiența necesare în utilizarea lor. Armele ar trebui să fie inventariate în mod regulat, inspectează și depozitează într-un mod adecvat și sigur. Planul operațional trebuie să precizeze cine deține autorizațiile necesare pentru folosirea armelor și în ce condiții și circumstanțe pot fi utilizate. Toți membrii implicați ai personalului de securitate privată trebuie să cunoască pe deplin procedurile de utilizare a armelor. Toate vehiculele utilizate în executarea contractului trebuie să fie marcate clar și menținute în stare bună. Trebuie stabilit în mod clar cine are acces la acestea și cum urmează să fie utilizate. Toți câinii care vor fi folosiți în punerea în aplicare a contractului trebuie să treacă prin dresajul corespunzător și să fie însoțiți de un lucrător instruit pentru securitate privată. Planul operațional trebuie să precizeze când vor fi utilizate. Pentru toate uneltele și instrumentele auxiliare menționate mai sus, este necesar ca ofertantul să prezinte dovezi suficiente privind garanția de asigurare obligatorie și/sau alte obligații și răspunderea civilă. Mai mult, atunci când vine vorba de folosirea armelor și a câinilor, se aplică legile naționale. Ofertantul trebuie să ofere instruire regulată și să demonstreze respectarea deplină a celor mai recente reglementări legale pentru utilizarea profesională a echipamentelor.

Planul operațional trebuie să conțină informațiile necesare care să explice cumpărătorului suportul tehnic și echipamentele oferite lucrătorilor de securitate privată și care este planul de utilizare a acestora în desfășurarea activităților. Întreținerea echipamentelor ar trebui inclusă în planul operațional pentru a se asigura că toate echipamentele, de la materialul logistic, la echipamentele de comunicații până la materialul utilizat pentru raportare, sunt pregătite operațional. Când vine vorba de sisteme video închise sau sisteme CCTV sau alte sisteme automate, cum ar fi controlul accesului și instalarea de alarmă, planul operațional ar trebui să răspundă la următoarele întrebări: Sunt respectate toate legile relevante? În unele legi europene există legi care protejează intimitatea persoanelor monitorizate. Furnizorul are expertiza tehnică necesară pentru a opera echipamentul? Furnizorul de securitate privată poate întreține în mod corespunzător echipamentul? Dacă nu, compania de servicii de securitate privată lucrează cu o companie de întreținere adecvată? Este tehnologia la zi?

## CRITERII DE CALITATE PENTRU STRUCTURA CONTRACTULUI

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Echipamente</b>   | <p>Poate ofertantul să demonstreze conformitatea cu toate legile naționale legate de manipularea armelor/K9/vehiculelor? Acest lucru se aplică de ex. legea privind confidențialitatea, dacă sunt implicate activități CCTV etc.</p> <p>Sunt instrumentele și echipamentele specificate în planul operațional adecvate pentru implementarea contractului?</p> <p>Tehnologia respectă toate aspectele de sănătate și siguranță și instrucțiunile producătorului?</p> <p>Personalul de siguranță operațional este instruit pentru a opera echipamentul?</p> <p>Este întreținerea și reînnoirea regulată garantată?</p> <p>Echipamentul este utilizat într-un mod care îndeplinește condițiile de garanție ale producătorului?</p> <p>A acoperit ofertantul toate cerințele de răspundere cu o asigurare adecvată legată de manipularea echipamentului?</p> <p>Oferă ofertantul instruire regulată pentru personalul care manipulează arme, precum și educație juridică?</p> |
| <b>Suport tehnic</b> | <p>Ofertantul garantează pregătirea operațională a echipamentului ori de câte ori contractul solicită utilizarea acestuia? Este clar pentru ce aspecte ale contractului ofertantul dorește să folosească suport tehnic extern?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## COMPANIE PRIVATA DE SECURITATE

Criteriile de calitate enumerate mai jos permit cumpărătorului să definească tipul de companie de securitate privată. Aceasta se referă la amploarea și capacitatea, numărul de angajați, cifra de afaceri anuală și nivelul de specializare sau gama de servicii oferite de ofertant. De remarcat faptul că criteriile de calitate concepute pentru a găsi ofertantul potrivit sunt legate de sarcinile și serviciile de efectuat.

Mediul legal pentru toate companiile private de securitate este în continuă schimbare. De aceea, multe companii au programe interne de conformitate, care garantează, de asemenea, clientului un nivel de asigurare că cele mai actuale aspecte legale ale serviciilor oferite sunt respectate în orice moment. Aceasta include controlul și evaluarea riscului juridic și, în unele cazuri, ofertanții trebuie să dețină documentația eliberată de serviciul administrativ relevant, care garantează că toate certificatele și acreditările sunt în conformitate cu legile relevante. Din ce în ce mai multe companii încheie acorduri de continuitate a activității pentru a asigura continuitatea activității funcțiilor operaționale critice în cazul unor circumstanțe neprevăzute.

Furnizorilor de servicii de securitate privată ar trebui să li se solicite să dezvăluie informații despre structura lor organizațională, natura și gama de servicii de securitate privată pe care le oferă și de cât timp oferă astfel de servicii. Orice cooperare curentă sau anterioară cu autoritățile locale sau de stat poate indica o companie de servicii de securitate privată de calitate. Aceasta poate depăși serviciile furnizate anterior și poate include participarea la programe de



schimb de informații sau la sisteme de formare și coordonare, de ex. cu poliția sau cu alte servicii de urgență.

O bună performanță în garantarea sănătății și securității la locul de muncă și acordarea de sprijin lucrătorilor din securitatea privată care au fost victime ale atacurilor (violente) sau a altor incidente este un indiciu al unei bune politici de sănătate și siguranță a companiei. Acest lucru se reflectă adesea într-o rată mai scăzută de absenteism și un personal mai motivat. Un element din ce în ce mai important în managementul personalului este aplicarea oricărei politici care echilibrează viața privată cu programul de lucru. Riscurile pentru sănătate și siguranță asociate cu anumite contracte pot fi evaluate folosind diverse instrumente de evaluare a riscurilor pentru sănătate și siguranță. Un istoric solid în confidențialitatea informațiilor despre clienți și respectul pentru datele personale devine din ce în ce mai important în lumea digitală. de acolo,

Orice indiciu că ofertantul are o structură organizatorică solidă și etică este o dovadă a responsabilității sociale corporative. Compania ar trebui să creeze documentație care să arate cum să abordeze clienții și activitățile de lucru, din punct de vedere etic și deontologic, pentru a vedea că ofertantul respectă anumite norme interne, inclusiv cele privind anticorupția și transparența financiară, care să arate dacă ofertantul îndeplinește așteptările cumpărătorului în ceea ce privește filozofia lor de afaceri. Programul intern de conformitate sau managerul de calitate al unei companii are adesea responsabilitatea de a se asigura că personalul respectă atât regulile și principiile interne etice și deontologice, cât și obligațiile și standardele de afaceri.

## **CRITERII DE CALITATE PENTRU FIRMELE PRIVATE DE SECURITATE**

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                        | <p>Poate ofertantul să demonstreze experiență în domeniul solicitat?</p> <p>Gama de servicii oferite? De cat timp este pe piata?</p> <p>Are ofertantul cooperare actuală/anterioră cu autoritățile statului?</p> <p>Ofertantul are un istoric bun de sănătate și securitate în muncă?</p> <p>Folosește ofertantul instrumente de evaluare a sănătății și securității atunci când este necesar?</p> |
| <b>Experiență și performanță</b>                       | <p>Are ofertantul un istoric bun de confidențialitate și protecție a datelor?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Etica, filozofia companiei și codul de conduită</b> | <p>Este ofertantul angajat în responsabilitatea socială corporativă?</p> <p>Are ofertantul un program intern de calitate și conformitate care să asigure conformitatea legală cu standardele industriei/angajamentele proprii?</p> <p>Ofertantul are un cod de conduită/un program de integritate?</p>                                                                                             |



НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЈА  
ЗА ЕВРОПСКИ ОБРАЗОВНИ  
ПРОГРАМИ И МОБИЛНОСТ



Funded by the  
Erasmus + Programme  
of the European Union