



# INCLUSIVE OMNIBUS

Digital classroom for diverse workforce

## KVALITETNA DELOVNA SILA

OBSEŽNI PRIROČNIK ZA  
INKLUZIVNE PRAKSE ZA  
KADROVI V  
ZASEBNO VAROVANJE



# IV



Funded by the  
Erasmus + Programme  
of the European Union

2022 – 2024



## **INCLUSIVE OMNIBUS**

### **Digitalna učilnica za raznoliko delovno silo**



#### **Zavrnitev odgovornosti**

Projekt je financiran s podporo Evropske komisije v okviru programa Erasmus+. Vsebina tega spletnega mesta in projektnih dokumentov/publikacij odražajo stališča in so izključno odgovornost njenih avtorjev ter v nobenem primeru ne odražajo stališč Nacionalne agencije in Evropske komisije. Komisija ne more biti odgovorna za kakršno koli uporabo informacij, ki jih vsebuje.

# VSEBINA

|                                                                       |               |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>PREDGOVOR</b>                                                      | <b>4</b>      |
| <b>TERMINOLOGIJA IN DEFINICIJA</b>                                    | <b>7</b>      |
| <b>POGLAVJE 1</b>                                                     | <b>10</b>     |
| → Uvod                                                                | <b>13</b>     |
| <b>POGLAVJE 2</b>                                                     | <b>15</b>     |
| → Zakaj je kakovost pomembna za kupca?                                |               |
| <b>POGLAVJE 3</b>                                                     | <b>20</b>     |
| → Dobre prakse za storitve zasebnega varovanja                        |               |
| <b>POGLAVJE 4</b>                                                     | <b>24</b>     |
| → Evropska zakonodaja o javnem naročanju storitev zasebnega varovanja |               |
| <b>POGLAVJE 5</b>                                                     | <b>28</b>     |
| → Določitev meril za kakovost zasebnega varovanja                     |               |
| <br><b>ZASEBNI VARNOSTNI DELAVCI</b>                                  | <br><b>30</b> |
| <b>IZVAJANJE SPORAZUMA</b>                                            | <b>36</b>     |
| <b>DEJAVNOSTI IZ POGODBE</b>                                          | <b>39</b>     |
| <b>STRUKTURA POGODBE</b>                                              | <b>44</b>     |
| <b>PODJETJE ZA ZASEBNO VAROVANJE</b>                                  | <b>48</b>     |

## PREDGOVOR

Priročnik je bil pripravljen v okviru projekta "Inkluzivni omnibus-digitalna učilnica za raznoliko delovno silo", ki se izvaja kot strateško partnerstvo za izobraževanje odraslih, podprt s programom Erasmus+ Evropske unije. Projekt je financiran z donacijo Nacionalne agencije za evropske izobraževalne programe in mobilnost, dodeljeno Zbornici Republike Severne Makedonije za zasebno varovanje, izvaja pa se v partnerstvu z zasebnimi varnostnimi organizacijami iz Slovenije, Srbije in Romunije.

Osnova za nastanek tega priročnika je Priročnik »Nakup kakovostnih storitev za zasebno varovanje«, ki sta ga izdelala Evropska konfederacija zasebnega varovanja (KOES) in UNI-Europa, ki poudarja prednosti izbire kakovostnih podjetij za zasebno varovanje.

Zato ta priročnik pojasnjuje, zakaj je kakovost zasebnega varovanja pomembna, ponuja argumente, zakaj bi morale storitve zasebnega varovanja temeljiti na najboljši vrednosti in ne le na najnižjih stroških, prikazuje ključni pomen opredelitve, prepoznavanja, iskanja in izbire najboljše vrednosti storitev zasebnega varovanja. .

V tem smislu kakovost, torej najboljša vrednost, pomeni, da kupec dobi največ/najboljše glede na izbrane parametre, najvrednejše razmerje in najbolj optimalno kombinacijo med ceno in kakovostjo, hkrati pa prejme največjo korist glede na definirane potrebe. in merila.

To je še posebej pomembno v sektorju zasebnega varovanja in ima specifično naravo, saj je povezano z zagotavljanjem varnosti državljanov in strank, zato je treba ta sektor ločiti od drugih sektorjev. Zato je pristop opredelitve kakovosti, tj. najboljše vrednosti, izjemnega pomena za zasebno varovanje in bi moral biti prednostna naloga regulatorja, izvajalcev zasebnega varovanja in naročnikov/uporabnikov storitev.

S praktičnega vidika je ta priročnik enostaven za uporabo, poglavja so samostojna. Prvo poglavje se osredotoča na osnovne cilje priročnika, kako ga uporabljati in osnovo za njegovo izdelavo. V drugem poglavju je razjasnjeno, zakaj je kakovost pomembna za kupca, kakšne so prednosti izbire kakovostnega izvajalca zasebnega varovanja in tveganja sprejemanja le najnižje cene storitve zasebnega varovanja. Poglavje 3 ponuja smernice o tem, kaj KOES in UNI-Europe štejeta za dobro razpisno prakso, in sicer o tem, kaj je treba in česa ne (javnega) naročanja storitev zasebnega varovanja. Poleg tega priročnik v 4. poglavju pojasnjuje uredbo EU o javnem naročanju v zvezi s storitvami zasebnega varovanja. Uredba EU velja predvsem za javne naročnike s sedežem v EU ali državah kandidatkah, vendar pa ta priročnik služi tudi kot pokazatelj dobre prakse za vse druge ponudnike, torej izvajalce zasebnega varovanja. 5. poglavje je ključno pri predstavitvi kriterijev kakovosti zasebnega varovanja glede na kriterije kakovosti delavcev, dejavnosti, ki izhajajo iz pogodbe, operativnega vodenja, pa tudi same družbe, ki izvaja zasebno varovanje.



## TERMINOLOGIJA IN DEFINICIJA

**Rezervni načrt:** Alternativni načrt, ki se lahko uporabi, če iz nekega razloga prvotnega načrta ni mogoče uporabiti (npr. operativni načrt ali urnik).

**Ponudnik:** Podjetje, ki se ukvarja z zasebnim varovanjem v obliki opravljanja storitev.

**Kupec:** Naročnik, ki želi naročiti/kupiti storitve zasebnega varovanja.

**Operativni načrt:** Zagotavlja podroben pregled, kako se bo izvajalo zasebno varovanje.

**Ocenjevanje spremljanja uspešnosti** (tudi za KPP-ključne kazalnike uspešnosti): vključuje spremljanje in analizo doseženih rezultatov, ki so v skladu z operativnimi zahtevami za zasebno varovanje, in vključuje povratne informacije naročnikov, delavcev zasebnega varovanja v zvezi z opravljenimi delovnimi nalogami in vključuje potrebne kompetence.

**Podjetje za zasebno varovanje:** Po definiciji standarda CEN je podjetje, ki opravlja storitve zasebnega varovanja. V tem priročniku se izraz uporablja v enakem pomenu kot izraz gospodarski subjekt, ki se uporablja v zakonodaji in standardih. Vendar pa se v določenem kontekstu v smislu kakovosti nanaša tudi na izvajalca zasebnega varovanja za lastne potrebe.

**Storitve zasebnega varovanja:** Naslednje storitve so lahko, vendar niso omejene na: zasebni varnostnik – kontrola

vstopa/izstopa, letališki varnostni pregled, oboroženi varnostnik/zasebni varnostnik, varnost pri vstopu, varnost na lokaciji, varnost zasebnega varnostnika v trgovinah/centrih; mobilna patrulja določenega območja ali lokacije; odziv na znake za alarm - alarmne naprave, center za opazovanje in posredovanje ob znakih za alarm, operater centra za nadzor in posredovanje ob znakih za alarm, odziv na znak za alarm, uradnik za odziv na znak za alarm; hramba rezervnih ključev - hramba ključev in skladišča ključev; varovanje dogodkov - nadzor množic, nadzornik nadzora množic, plošča za nadzor množice; zagotavljanje vrat in nadzornika; osebna zaščita/telesni stražar; storitve za vzdrževanje javnega reda in miru - patruljiranje v mestu, zagotavljanje prevozov itd.

**Struktura odgovornosti:** Hierarhija vodenja v podjetju

**Razporeditev:** Razpored je del operativnega načrta in je razpored dela delavcev za zasebno varovanje lokacije, za vsak dan, teden ali mesec. Potreben je za vsakodnevno poslovanje in vzpostavlja ravnovesje med potrebami zaposlenih in zahtevami, ki izhajajo iz pogodbe. To je pomembno, saj lahko predolgo delo povzroči nesreče in kršitve varnosti. Urnik ima pomembne socialne implikacije za zaposlene v zasebnem varovanju, zato je ključnega pomena, da obstaja določena stopnja predvidljivosti, kontinuitete in procesa pregleda sprejetega urnika.

**Nadzornik kontrolnega procesa:** Uslužbenec, odgovoren za kontrolo/nadzor in evidentiranje določenih vidikov v okviru izvajanja zasebnega varovanja.



**Zasebni varnostnik:** Ldelavec, ki je zaposlen v podjetju za zasebno varovanje, ki ima licenco za zasebno varovanje in legitimacijo za zasebno varovanje.

**Standardni operativni postopki za delo:** Uveljavljene ali predpisane metode, ki jih je treba upoštevati pri izvajanju določenih dejavnosti v določenih situacijah.

**Načrt usposabljanja:** Vzpostavljen je interno v podjetju, kjer je navedeno, kakšno izobraževanje bo organizirano za katere zaposlene, kdo ga bo izvajal, kje in kdaj se bo izvajalo ter njegove strukturne sestavine. Dokument mora biti dovolj prilagodljiv, da ga je mogoče ustrezno spremeniti

## POGLAVJE 1

*Ta priročnik je bil pripravljen za potrebe kupcev storitev zasebnih storitev, tako javnih podjetij kot zasebnih pravnih oseb s sedežem v in zunaj EU. Namen tega priročnika je ponuditi napotke pri izbiri kakovostnega podjetja za zasebno varovanje. Kombinacija kakovosti in cene je ključnega pomena pri izbiri storitve zasebnega varovanja, zato je ključni namen tega priročnika ponuditi trdne argumente za izbiro kakovosti ter podati priporočila in primere, kako kupiti kakovostno storitev zasebnega varovanja.*

### Osnovni cilji priročnika

S tem priročnikom je pozornost usmerjena na opredelitev, identifikacijo in izbiro kakovosti ali najboljše vrednosti zasebnega varovanja. Končni cilj je pokazati, da zasebno zagotavljanje predstavlja najboljšo vrednost, ki vključuje splošna merila kakovosti.

### Določitev najboljše vrednosti

Najboljša vrednost pomeni najvrednejše ravnotežje in najbolj optimalno kombinacijo med ceno in kakovostjo, hkrati pa pridobiti največjo korist glede na pričakovane potrebe in merila. Vrednost vključuje tudi socialne vidike.

## **Ugotavljanje kakovosti v sektorju zasebnega varovanja**

Sektor zasebnega varovanja je zelo specifičen, saj se nanaša na izvajanje javnih pooblastil za zagotavljanje varnosti državljanov in strank. Zaradi navedenega je kakovost za storitve zasebnega varovanja izjemnega pomena in kot taka mora biti prednostna naloga kupcev tovrstnih storitev. Poglavje 5 tega priročnika ponuja obsežen opis tega, kaj je kakovost v sektorju storitev zasebnega varovanja.

### **Osnova za izdelavo tega priročnika**

Ta priročnik temelji na priročniku "Nakup kakovostnih storitev zasebnega varovanja", ki sta ga pripravila Evropska konfederacija varnostnih služb (COES) in UNI-Europe. KOES predstavlja industrijo zasebnega varovanja, ki predstavlja 60.000 zasebnih varnostnih podjetij, ki zaposlujejo približno 2,2 milijona zasebnih varnostnih delavcev.

Zasebno varovanje kot gospodarska dejavnost ima v Evropi okoli 65 milijard evrov letnega prometa. UNI-Europe, ki je del UNI Global Union, zastopa več kot 20 milijonov delavcev iz več kot 900 sindikatov v najhitreje rastočem sektorju na svetu. Prva različica priročnika »Nakup kakovostnih storitev za zasebne

zagotavljanje" se je začel z Memorandumom o soglasju med KOES in UNI-Europe (prej Euro-FIET), podpisanim 10. junija 1999 v Berlinu. Na podlagi skupne raziskave leta 1999 je bilo ugotovljeno,

da je večina takratnih državnih organov zasebno varovanje najemala izključno na podlagi cene. Zato je bil ta skupni priročnik prvotno ustvarjen za pomoč in usmerjanje državnim organom pri razpisnih postopkih v njihovem sektorju. Leta 2016 je bila razvita druga različica priročnika, posodobljena z najnovejšimi dogodki v procesu javnega naročanja in sektorju.



## UVOD

Začetni priročnik »Nakup kakovostnih storitev zasebnega varovanja«, ki sta ga pripravila KOES in UNI-Europe, je bil leta 1999 namenjen izključno javnim razpisom. V novem tisočletju pa postaja jasno, da je ta priročnik širše uporaben. V tem smislu lahko vodila tega priročnika uporabljajo vsi potencialni kupci storitev zasebnega varovanja (javni in zasebni naročniki) v in zunaj Evropske unije, pa tudi pravne osebe, ki izvajajo zasebno varovanje za lastne potrebe v smislu opredelitev kakovosti. Poslovna dejavnost, ki se ukvarja s storitvami zasebnega varovanja, ne ponuja razlike v kakovosti glede na to, ali je naročnik zasebni ali javni naročnik. Nasprotno, kakovost mora biti na najvišji ravni za vse ponujene storitve zasebnega varovanja, saj gre za varnost državljanov in strank. Zato vsak kupec, ki se zanima za nakup storitev zasebnega varovanja, ne bi smel spremeniti svojega postopka določanja najboljše vrednosti, zbiranja ponudb, iskanja in izbire pravega izvajalca pred podpisom pogodbe.

V zadnjih desetletjih so storitve zasebnega varovanja vse bolj prisotne v vsakdanjem življenju ljudi, tako da lahko zasebne varnostnike srečamo v stanovanjskih in poslovnih objektih, poslovnih centrih, v nakupovalnih centrih, na stadionih, prireditvah itd. Takšne spremembe kažejo na vse večjo vlogo zasebnih varnostnih podjetij pri zagotavljanju varnosti

državljeni in preprečevanje kriminala. Poleg tega ta gospodarska dejavnost poleg javnih strank ponuja storitve tudi vse večjemu številu zasebnih strank. Nekatere od teh strank so letališča,

podzemne železnice in železniške postaje, jedrske elektrarne, pomembni infrastrukturni objekti, prometna vozlišča, prometne postaje in cone, bolnišnice, nacionalne vladne agencije in ustanove (npr. azilni centri, univerze) itd. Prav tako zasebna varnostna podjetja vse pogostejše pogodbeno ali uradno sodelujejo s policijo in drugimi javnimi in zasebnimi deležniki, ki se ukvarjajo z zasebnim varovanjem, da bi jim pomagali pri opravljanju njihovih delovnih nalog.



## POGLAVJE 2

### **ZAKAJ JE KAKOVOST ZASEBNEGA VAROVANJA POMEMBNA?**

*V tem poglavju je razloženo, zakaj je kakovostno zasebno varovanje pomembno, in tudi pregled prednosti izbire kakovostnega zasebnega varovalnega podjetja. V poglavju so predstavljena tveganja, ki jim je naročnik izpostavljen, če se odloči za nekvalitetno zasebno varnostno družbo, kar je pogosto enakovredno izbiri najcenejšega zavarovalnika.*

Pojav uporabe storitev zasebnega varovanja v Evropski uniji in zunaj nje za večje število varnostnih vprašanj, vključno z zaščito izdelkov, sredstev, procesov, dogodkov in seveda državljanov, postaja vse pogostejši. Očiten je pojav delegiranja nekdanjih funkcij iz službe zasebnega ali javnega varovanja na podjetja za zasebno varovanje, ki ne vključujejo le nalog varovanja za osebne potrebe, temveč vse bolj vključujejo tudi veliko število občutljivih nalog varovanja, povezanih z javnim zdravjem in varnostjo.

Povečanje konkurenčnosti zbiranja ponudb ob zniževanju proračunskih sredstev za javna naročila nalaga, da je osnovno izhodiščno merilo plačana cena storitev. To pomembno vpliva na delovne pogoje in plače v sektorju zasebnega varovanja, infrastrukturo podjetij in končno na kakovost ponujenih storitev zasebnega varovanja. Jasna je zaskrbljenost evropskih socialnih partnerjev, ki zastopajo delavce zasebnega varovanja (ki se je v letih gospodarske in finančne krize okrepila), da načelo najemanja

najnižjega ponudnika vodi v postopno nižanje standardov kakovosti. Izkušnje članic KOES in UNI-Europe kažejo, da je v večini evropskih držav vse večji pritisk na znižanje cene v razpisnem postopku pri izbiri ponudnika storitev zasebnega varovanja. To predstavlja veliko tveganje predvsem takrat, ko zasebna varnostna podjetja vse pogostejše prevzemajo in/ali pomagajo pri izvajanju občutljivih varnostnih funkcij, ki jih prevzema javna varnostna služba, in se od njih zahteva večja specializacija in večja kakovost. Poudariti je treba, da se morajo kupci storitev zasebnega varovanja zavedati tveganja izbire najnižje cene storitev zasebnega varovanja v kontekstu varnosti samega podjetja, načina vrednotenja svojega okolja, javne podobe in potenciala. , dodatne sodne stroške, ki lahko nastanejo zaradi nizke kakovosti storitev. Ko kupec stremi k visoki kakovosti, zmagajo vsi – ko kakovostne storitve zasebnega varovanja zagotavljajo varnost, je delo vsem lažje. Pomembno je omeniti, da kupci ne želijo vedno najnižje cene, ampak so v to prisiljeni zaradi obstoječe nacionalne zakonodaje. Tako je z nekaterimi nacionalnimi pravnimi okviri v Evropski uniji.

*"Zasebni varnostnik*

*se lahko pravilno odzove na varnostni incident,*

*samo če je ustrezno izurjen?"*

Podjetja in institucije, ki naročajo varnostne storitve pri specializiranih podjetjih, to storijo ob predpostavki, da imajo ta podjetja potrebno znanje in izkušnje za zagotavljanje takih storitev



dosledno in pod stroškovno najučinkovitejšimi gospodarskimi pogoji. Vendar to ne pomeni, da lahko podjetja za zasebno varovanje samodejno zagotovijo zahtevane storitve po najnižji ceni. Nasprotno, povečane odgovornosti, prevzete ali naložene podjetjem za zasebno varovanje, zahtevajo velike naložbe v zasebno varnostno osebje, opremo, orodja in postopke.

Dobro plačan in motiviran zasebni varnostnik je »obraz podjetja«, prvi stik z objektom/naročnikom. Kakovostni strokovnjaki za zasebno varovanje pravilno opravljajo svoje delo in preprečujejo ali zmanjšujejo škodo, ki jo povzročijo kriminalci, nesreče, požari itd. Zaradi tega lahko pride do znižanja stroškov strank. Kakovostni zasebni varnostniki se lahko bolje sporazumevajo z gosti in drugimi posamezniki, tudi v tujih jezikih. Poleg tega imajo kakovostni strokovnjaki za zasebno varovanje sposobnost upravljanja tudi s tehnično opremo. S tem bo kupec dosegel zastavljene cilje v smislu doseganja zahtevane stopnje varnosti z najemom zunanjega varnostnega osebja. To posledično vodi do dobrega ugleda in donosnosti naložbe, skupaj z zagotavljanjem enakih konkurenčnih pogojev in poštene konkurence. Obenem pa lahko, če kupec ne investira v nakup kakovostnih storitev zasebnega varovanja, najeti delavci zasebnega varovanja niso dovolj usposobljeni.

Poleg tega nizkocenovne storitve zasebnega varovanja pomenijo, da delavci zasebnega varovanja niso ustrezno plačani in se lahko odločijo, da ne bodo prišli na delo, kar na koncu prizadene stranko.

Da bi ponudile najnižjo ceno, se nekatere zasebne zavarovalnice izogibajo plačilu davkov in socialnih prispevkov. Izbira najnižjega ponudnika lahko povzroči predčasno prekinitev pogodbe, saj lahko

stroški izvedbe prvotne pogodbe postanejo nevzdržni za podjetja za zasebno varovanje.

Poleg tega bo izbrano podjetje nizke kakovosti prispevalo k nelojalni konkurenci na trgu. Ponudniki namreč za zagotavljanje storitev po najnižjih cenah uporabljajo neregistrirane zasebne varnostnike ali najemajo osebje brez upoštevanja zakonodaje. Prav tako se zasebna varnostna podjetja zaradi znižanja stroškov odločajo za "fantomske" zasebne varnostnike. To pomeni ponudbo storitve z manjšim kadrom od tistega, ki je določen v pogodbi, z zaposlovanjem delavcev za določen in krajši delovni čas pa se znižujejo stroški plač in socialni stroški. Najnižja cena lahko pomeni tudi nespoštovanje zakona o zasebnem varovanju, to je delo brez licence in legitimacije za zasebno varovanje.



## POGLAVJE 3

### **DOBRE PRAKSE (JAVNEGA) NAROČANJA STORITEV ZASEBNEGA VAROVANJA**

*V tem poglavju so predstavljene dobre prakse javnega naročanja za kupce storitev zasebnega varovanja, ki sta jih določila KOES in UNI-Europe.*

Da bi kupcem ponudili dodatno pomoč pri opredelitvi, iskanju in izbiri najugodnejših podjetij za zasebno varovanje, to poglavje ponuja pregled dobrih praks pri javnem naročanju zasebnega varovanja. Preden gremo v podrobnosti priporočenih praks za javna naročila, so naslednji postopki razpisnega postopka pomembni za kupca, da doseže svoj končni cilj, zato v tem smislu dobri postopki razpisnega postopka vključujejo naslednje korake:

- opredelitev kakovosti in dobre vrednosti, glede na potrebe kupca;
- izbor kriterijev kakovosti glede na potrebe naročnika;
- uporabo izbranih meril kakovosti v postopku javnega razpisa izbrati kakovostno podjetje za storitve zasebnega varovanja.

#### **Dodeljevanje ponudb po najboljšem razmerju med kakovostjo in ceno**

Čeprav je cena pomemben element, kupcem svetujemo, da iščejo najvišjo kakovost na podlagi končnih ciljev in nastavljenih rezultatov. Z izbiro kakovostnih storitev so kupci lahko prepričani, da so delavci zasebnega varovanja ustrezno usposobljeni, znajo uporabljati pravo opremo, bodo prihajali na delo pravočasno, bodo motivirani, bodo

imeli občutek lojalnosti in ponosa, kar je še posebej pomembno pomen v tej dejavnosti. Države uvajajo ukrepe za zagotovitev skladnosti s kolektivnimi pogodbami podjetij za zasebno varovanje v postopkih javnega naročanja, v katerih sodelujejo javni organi v EU in javni organi držav kandidatk. Tako je lahko tudi v drugih državah, ki imajo zakonsko urejeno javno naročanje državnih organov. Končna ponudba mora pokrivati začetne kakovostne parametre. Prvotni pomen, ki ga kupci pripisujejo kakovosti, je treba upoštevati skozi celoten proces in se odražati v končnem rezultatu, npr. pri oddaji ponudb zasebnim varnostnim podjetjem. Najnižji prag meril kakovosti je treba zahtevati pred oddajo ponudbe, da se zagotovi zahtevana kakovost ponudnika. Izkušnje kažejo, da ponudniki, ki so bili izbrani na razpisu, včasih nimajo zmogljivosti, da bi jih zadovoljili.

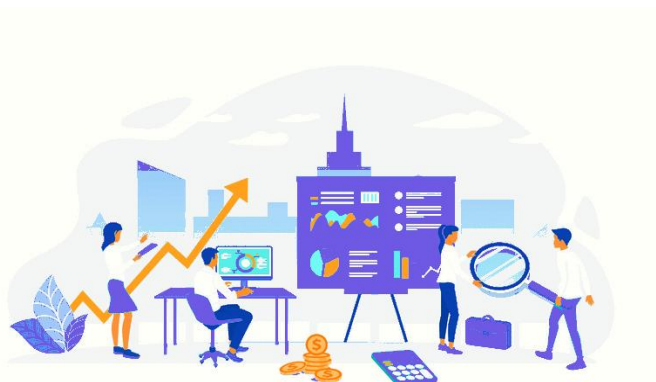
pogojev, na katerih temelji oddaja ponudbe, zaradi uporabe dela na črno. Priporočljivo je, da kupci pred in po oddaji ponudbe opravijo pregled/kontrolo/revizijo izbranega ponudnika. Revizija obsega preverjanje, ali ponudniki izpolnjujejo pogoje, ali imajo potrebno infrastrukturo, v celoti spoštujejo zakonodajo, spoštujejo kolektivne pogodbe, plačujejo davke in socialno varnost, izpolnjujejo tehnične specifikacije itd. Tovrstna preverjanja/kontrole se lahko izvajajo na podatkih, ki so na voljo v pristojnih državnih organih, sindikatih, policijskih postajah, zunanjih revizorjih itd. Poleg tega postane postopek pregleda še pomembnejši, ko kupci vključijo zapletene pogoje, zato obstaja tveganje neupoštevanja pravnih postopkov.

Zaradi narave posla/storitve je pomembno, da podjetja za zasebno varovanje obravnavamo kot partnerje pri iskanju prave rešitve za ustrezne namene, ne pa da iščemo najnižjega ponudnika.

Uporaba aneksa k pogodbi je sprejemljiva z vidika povečevanja in prilagajanja produktivnosti ter vključevanja socialnih kriterijev v javno naročanje. V tem primeru lahko kupci od potencialnih ponudnikov zahtevajo priloge, ki so lahko družbeno odgovorne ali vsebujejo inovativne in konkurenčne rešitve. To pomeni, da mora kupec za storitve, ki jih želi kupiti, določiti minimalni nabor tehničnih specifikacij, ki bodo veljale tako za prvo ponudbo kot za njene različice.

Konkurenčni dialog pomaga pri kvalitativnem ocenjevanju ponudnikov. Na ta način lahko kupci po dialogu z zainteresiranimi ponudniki od njih zahtevajo, da oddajo končne ponudbe na podlagi rešitev, doseženih v dialogu. Ta postopek omogoča izbiro najboljšega razmerja med kakovostjo in ceno in je dobra praksa za nakup kakovostnih storitev zasebnega varovanja. Zakonodaja EU o javnih naročilih vključuje elemente o tem, kako naj bo zasnovan konkurenčni dialog.

Pri naročanju storitev zasebnega varovanja se je treba izogibati naslednjim stvarim: nenavadno nizke cene ne bi smele biti sprejete; zapleteni pogoji (zahteve) se ne smejo predpisovati; fiksne cene ne bi smele biti določene za celotno trajanje pogodbe; elektronske ponudbe ne bi smele biti sprejete; po ponujenih cenah se ne sme opraviti novega javnega naročila ali se pogajati.



## POGLAVJE 4

### EVROPSKA UREDBA O JAVNEM NAROČANJU STORITEV ZASEBNEGA VAROVANJA

Evropska unija je razvila pravni okvir za javna naročila, glavni pravni instrument pa je Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta z dne 26. februarja 2014 o javnem naročanju in razveljavitvi Direktive 2004/18/ES, UL EU L 28.3.2014. , kidoloča pravila za javna naročila v Evropski uniji. Pravila vključujejo vrste postopkov, izjeme, izbiro in določanje meril, ki jih morajo upoštevati javni naročniki (»naročniki«). Vendar pravni okvir EU ne ureja javnih razpisov. Prosto izberejo merila, ki po njihovem mnenju ustrezajo potrebam naročila. KOES in UNI-Europe spodbujata zasebne kupce, da se zgledujejo po pravnem okviru EU in ga upoštevajo pri razpisnih postopkih. Ob tem KOES in UNI-Europe svetujeta državam, ki niso del EU, ne glede na to, ali gre za javne ali zasebne razpise, naj uporabljajo in se zgledujejo po evropski uredbi. Končno morajo države kandidatke za članstvo v EU v okviru pogajanj za približevanje ali izvajanje pravnega okvira EU. Zato so pravila EU o javnih naročilih pomembna za države kandidatke in bodo postala del njihove nacionalne zakonodaje.

Pravila EU zavezujejo ponudnike k spoštovanju veljavnih obveznosti na področju okoljskega, socialnega in delovnega prava, ki jih predpisuje pravo EU, nacionalna zakonodaja in kolektivne pogodbe ali mednarodne določbe določenega okoljskega, socialnega in delovnega prava. To je tudi obvezna obveznost, ko gre za

podizvajalca, kjer morajo biti storitve podizvajalca v skladu z zgoraj navedenimi zakonskimi okviri in kolektivnimi pogodbami.

### **Primeri dobre razpisne dokumentacije**

Pristojnost za naročanje kot merilo za izbiro storitev za zasebnedoločba bi morala predvideti načrt usposabljanja, ki ocenjuje kompetence in poklicne kvalifikacije ponudnika. Kupec naj od ponudnika zahteva podrobnosti o izobraževanju oseb, ki bodo izvajale dejavnosti iz pogodbe. Poleg tega je treba zagotoviti podrobnosti o metodologiji poučevanja, lokaciji usposabljanja, vsebini in praktičnih vajah, trajanju tečajev in kvalifikacijah inštruktorjev. Ponudniki se morajo v ponudbi formalno zavezati, da bodo ta izobraževanja izvajali za osebe, ki bodo izvajale aktivnosti iz naročila, in da bodo vključili natančen koledar izobraževanj. Koledar mora vsebovati število ur usposabljanja in število zaposlenih, ki se bodo udeležili usposabljanja na določen datum.

Poleg tega je za zagotavljanje kakovosti storitev zasebnega varovanja potrebno dodatno merilo izbire. Program lahko vsebuje naslednje elemente: sistem preverjanja in nadzora kakovosti storitev, certifikate kakovosti storitev, za katere se izvaja javno naročanje; načrt zvestobe zaposlenih, ki zagotavlja, da je osebje stabilno in motivirano; anketa o zadovoljstvu zaposlenih; rezervno osebje v primeru odsotnosti dela osebja; notranje in zunanje presoje/kontrola kakovosti storitev; izvajanje zakonov o varstvu podatkov. Upoštevajo se lahko tudi drugi elementi, kot so: Uporaba orodij za nadzor kakovosti; vzpostavljeni indikatorji nadzora kakovosti; merila za izbor osebja; CV s srednje vodstvene ravni; statistika kontrole kakovosti; pogostost kontrole kakovosti itd.





## **PRIMER-MODEL RAZPISNEGA POSTOPKA V TREH FAZAH**

### **1. stopnja – KRITERIJI ZA IZKLJUČITEV**

V tem delu bodo kupci na podlagi določenih kriterijev izločili nekatera podjetja za zasebno varovanje iz razpisnega postopka. Takšna merila bodo različna za javne in zasebne kupce, vendar bodo oba uporabljena kot filter za izločanje podjetij.

Ob pravilni uporabi bodo na tej stopnji nekatera nizkokakovostna podjetja za zasebno varovanje samodejno izključena.

### **2. FAZA – KRITERIJI ZA IZBIRO**

Na tej stopnji kupci izberejo najboljše podjetje za storitve zasebnega varovanja, ki bo ustrezalo njihovim ciljem in potrebam. Kupci bodo uporabili različna merila, da bodo izbrali, kaj mislijo z najboljšo vrednostjo podjetja.

Pomemben element pri izboru je usmerjenost k izbiri kakovostnega podjetja za storitve zasebnega varovanja.

### **3. FAZA – MERILA ZA ODDAJO PONUDBE**

V tej fazi se izbira ponudnikov oceni glede na merila za oddajo ponudbe in pogoje, določene v razpisnih specifikacijah.

## POGLAVJE 5

### OPREDELITEV KRITERIJEV KAKOVOSTI ZASEBNEGA VAROVANJA

Namen tega poglavja je opredeliti kriterije kakovosti zasebnega varovanja glede na delavce zasebnega varovanja, aktivnosti, ki izhajajo iz realizacije pogodbe, operativno vodenje, pogodbeno infrastrukturo in samo podjetje.

Kakovost storitev zasebnega varovanja je odvisna od več ključnih dejavnikov. Pomembne so predvsem sposobnosti, veščine in motiviranost osebja zasebnega varovanja, vendar mora tudi uprava, ki ni v neposrednem stiku s strankami, zagotoviti ustrezno raven podpore, da se delavci zasebnega varovanja lahko osredotočijo na svoje delovne naloge in pooblastila. Podobno pomembna je infrastruktura tehničnih, operativnih in človeških virov, ki so na voljo delavcem zasebnega varovanja. Hkrati je vodstvena ekipa zasebnega varovanja zelo pomembna tako za stranke kot za državo, tako za zadovoljstvo uporabnika storitve kot tudi za člane skupnosti.

Zato je mogoče merila kakovosti uporabiti za pet različnih vidikov naročila:

- ☐ ZASEBNI VARNOSTNI DELAVCI
- ☐ IZVAJANJE SPORAZUMA
- ☐ DEJAVNOSTI, KI IZHAJAJO IZ POGODBE
- ☐ STRUKTURA POGODBE
- ☐ DRUŽBA ZA ZASEBNO VAROVANJE

Pri tem je treba poudariti, da morajo kupci merila kakovosti najprej jasno prepoznati, jasno pojasniti, za koga veljajo, ter jih oblikovati transparentno in nediskriminatorno.



## ZASEBNI VARNOSTNI DELAVCI

Kakovostni ponudniki morajo imeti pripravljeno dokumentacijo za postopek identifikacije, izbora in zaposlovanja kadrov. Postopek identifikacije, izbire in zaposlitve v podjetju za zasebno varovanje mora izvajati specializirano in ustrezno usposobljeno osebje. S tem je zagotovljeno, da osebje za zasebno varovanje izpolnjuje zakonsko predpisane pogoje in standarde v dejavnosti, podjetju, strankah itd. V nekaterih državah je preverjanje ozadja in karakterja operativnega osebja zakonsko obvezno, zato je v tem smislu nujno, da je isto predvideno v postopku zaposlovanja. Nekateri evropski standardi za varnost letalstva in letališč ponujajo dobre primere elementov, ki bi jih moral vsebovati uradni in predpisani postopek zaposlovanja.

Drug pokazatelj kakovostnega zasebnega varovanja so socialni vidiki, povezani z zaposlovanjem, kot so: zaposlovanje mladih, enakost spolov, politike raznolikosti za integracijo marginaliziranih skupin, kot so etnične ali verske manjšine itd.

V večini evropskih držav je obvezno osnovno usposabljanje, ki je namenjeno vsakemu posamezniku, ki želi delati kot zasebni varnostnik, da pridobi minimalno raven znanja in veščin. Zasebno varovanje pa bi moralo opraviti celovito osnovno usposabljanje, ne glede na to, ali je predpisano z zakonom, in so v smeri dviga kakovosti pri opravljanju dela. To mora biti jasno navedeno v notranjih politikah in načrtih dodatnega usposabljanja, torej v dokumentih meril kakovosti. V okviru meril kakovosti je treba predvideti dodatno, specializirano usposabljanje in osvežitveno usposabljanje.

Podjetje bi moralo ustrezno pozornost nameniti oblikovanju izobraževalnih centrov za pridobivanje in/ali nadgradnjo znanj in kvalifikacij kadra v zunanjih strokovnih izobraževalnih centrih, izvajati filozofijo strokovnega razvoja in vlaganja v kadre, učni načrt za usposabljanje, urnik/ali module. Raziskave kažejo, da zasebni varnostniki, ki se sproti izobražujejo, izkazujejo večjo motivacijo in predanost delu. Programi usposabljanja morajo biti povezani tudi z jasno strukturo karijerne rasti v podjetju za zasebno varovanje, ki omogoča vertikalno in horizontalno napredovanje. To je tudi pokazatelj višje stopnje motivacije in posledično boljše kakovosti storitev.

Drugi ključni element kakovosti delavcev zasebnega varovanja so izkušnje osebja, ki je dodeljeno opravljanju dejavnosti. Zlasti ko gre za občutljive storitve zasebnega varovanja (npr. kritična infrastruktura), je priporočljivo, da ima zasebno varnostno osebje predhodne izkušnje z delom v podobnih okoliščinah. Na določenih lokacijah z visokim tveganjem se lahko zahteva kratek življenjepis za vse osebje zasebnih varnostnih operacij, ki je dodeljeno določenemu objektu. V drugih primerih lahko zadostuje podatek o tem, koliko let v povprečju imenovano zasebno varnostno osebje dela v podjetju in opravlja podobne naloge.

Če so zasebni varnostni delavci delali ali bili del programa izmenjave informacij z državnimi organi (npr. policijo, reševalnimi službami itd.), se šteje, da imajo zasebni varnostni delavci bogate izkušnje pri sodelovanju z oblastmi.

Običajno obstaja povezava med preglednim in jasnim plačnim sistemom ter zaposlovanjem izkušenega zasebnega varnostnega osebja. Če bo ponudnik znal predstaviti pravičen in transparenten

plačni sistem, je večja verjetnost, da bodo zaposleni motivirani in zadovoljni s svojim delom, kar se bo na koncu odrazilo v boljšem opravljanju delovnih nalog.

Kakovosten gospodarski subjekt mora spodbujati razvoj strokovne kariere, vlaganje v izobraževanje in vaje zaposlenih. Ponudniki z večjim številom zasebnih varnostnikov bi morali imeti vzpostavljen predvsem sistem pritožb, predlogov in povratnih informacij, kar dosežejo z imenovanjem predstavnika, ki bo zadolžen za zbiranje in posredovanje pritožb zasebnih varnostnikov vodstvu. Nekatera podjetja imajo lahko imenovano tudi osebo, odgovorno za enakost spolov, ki je v neposrednem stiku z vodstvom družbe. Podjetja morajo jasno pokazati, da spoštujejo kolektivne pogodbe in nacionalno delovno pravo. To storite s predložitvijo potrdila, ki ga izdajo pristojni organi. Če ni kolektivnih pogodb, razpored dežurstev lahko služi kot navedba delovnega časa in trajanja izmene. Kakovosten gospodarski subjekt mora biti sposoben jasno izkazati državljansko odgovorno ravnanje tako za vse svoje zaposlene kot tudi za vodstveno ekipo podjetja, ki je zadolžena prav za tiste aktivnosti, ki jih zahteva kupec. To mora vključevati tudi ravnanje z opremo in orožjem, če je potrebno.

**KRITERIJI KAKOVOSTI ZA ZASEBNE VARNOSTNE DELAVCE**

|                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b><i>Spretnosti in sposobnosti</i></b></p>             | <p><i>Ali se delavcem zasebnega varovanja preverja preteklost in značaj? Ali obstaja zakon, ki zahteva, da delavci zasebnega varovanja in vodstveno osebje opravijo preverjanje preteklosti s strani ustreznih organov?</i></p> <p><i>Ali delavce za zasebno varovanje izbira poseben, strokoven štab?</i></p> <p><i>Ali se med zaposlitvijo upoštevajo socialni vidiki (npr. enakost spolov/zaposlovanje mladih?)</i></p>                                                                   |
| <p><b><i>Zaposlitev in preverjanje preteklosti</i></b></p> | <p><i>Ali podjetje za zasebno varovanje zagotavlja osnovno usposabljanje?</i></p> <p><i>Ali podjetje za zasebno varovanje zagotavlja dodatno usposabljanje in vaje, specializirano usposabljanje (npr. nadzor množic, usposabljanje K9, prva pomoč itd.), osvežitveno/osvežitveno usposabljanje?</i></p> <p><i>Ali ima podjetje za zasebno varovanje svoje osebje za usposabljanje in svoj center za usposabljanje?</i></p> <p><i>Ali obstajajo učni načrti in moduli usposabljanja?</i></p> |



*Ali so potrebna/spodbujana druga znanja (npr. znanje tujih jezikov, tehnična znanja?)  
Kako so poklicne priložnosti za delavce zasebnega varovanja povezane s ponujenim usposabljanjem?*

*Ali je v razpisu jasno navedeno, da mora osebje dokazati morebitno zahtevano dodatno znanje (npr. znanje tujega jezika)?  
Kako ponudnik izkazuje zahtevano raven izkušenj?*

*Ali je ponudnik ali njegovo zasebno varnostno osebje sodelovalo z oblastmi v kakšnem programu za izmenjavo informacij?*



|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b><i>Delovna razmerja, zaposlovanje</i></b></p> | <p><i>Ali ponudnik predloži potrdilo pristojnih organov, ki dokazuje, da spoštuje kolektivne pogodbe / nacionalne zakone o delovnih razmerjih in socialne predpise?</i></p> <p><i>Ali obstaja jasen in transparenten plačni sistem?</i></p> <p><i>Ali ima ponudnik sistem za pritožbe, povratne informacije in predloge?</i></p> <p><i>Ali ponudnik izkazuje jasne dokaze o državljansko odgovornem ravnanju svojih zasebnih varnostnikov?</i></p> |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## IZVAJANJE SPORAZUMA

Pri oddaji ponudb za storitve zasebnega varovanja si kupci praviloma želijo zmanjšati nadzor nad storitvami, zato je način vodenja ponudnika storitev zasebnega varovanja ključnega pomena. Vodstvena ekipa skrbi za zakonsko skladnost podjetja, zato je izredno pomembno, da je vodstvena ekipa izkušena in strokovna. Vodstvo ponudnika mora predložiti ustrezne finančne izkaze, na primer brez velikih dolgov. Kupec se mora prepričati, da imajo vsi člani vodstva ponudnika storitev zasebnega varovanja potrebna znanja, tako da je lahko prepričan, da pravilno vodi vse vidike podjetja, predvsem pa tiste, ki so del pogodbe. V zvezi s tem jasna razmejitev med osebjem, odgovornim za realizacijo pogodbe, in osebjem, odgovornim za aktivnosti, ki izhajajo iz pogodbe, kaže na dobro urejeno hierarhijo. Ponudnik mora dokazati izkušnje vodstvene ekipe s področja poslovne administracije in vodenja podjetja, zato naj najame podjetje, ki ima strokovno vodenje in profesionalen odnos do strank. Zato lahko kupec kot merilo kakovosti navede kakršna koli dokazila o izkušnjah z vodstvenimi dejavnostmi v podobnih okoliščinah in/ali neakademsko usposabljanje, ki ga je opravila vodstvena ekipa. Deontološki kodeks ravnanja vodstva odraža etični pristop do storitev, ki jih ponuja celotno podjetje. Vsak znak etičnega pristopa vodstvene ekipe podjetja je lahko postavljen kot merilo kakovosti. V zvezi s samo izvedbo pogodbe se morata kupca dogovoriti o standardih komunikacije med ponudnikom in kupcem, na primer, kdo je kontaktna oseba za kupca v podjetju za zasebno varovanje. Če pogodba določa posebne storitve podpore in ukrepanja v sili, se mora kupec vprašati, kako konkretno bo vodstvena ekipa to

izvajala. Razporedi dežurtev lahko kažejo na osebje za nujno podporo in odziv. kupec naj se vpraša, kako konkretno bo vodstvena ekipa to izvedla. Razporedi dežurtev lahko kažejo na osebje za nujno podporo in odziv. kupec naj se vpraša, kako konkretno bo vodstvena ekipa to izvedla. Razporedi dežurtev lahko kažejo na osebje za nujno podporo in odziv.

Učinkovite podporne službe na sedežu podjetij za zasebno varovanje zagotavljajo nemoteno izvedbo pogodbe. Podporne storitve zasebnega varovanja vključujejo osebje, ki opravlja administrativne naloge zasebnega varnostnega podjetja, kot so obračunavanje, rezervno osebje, upravljanje človeških virov, prodaja in trženje.

**MERILA KAKOVOSTI ZA IZVAJANJE NAROČIL**

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | <p><i>Ali vodstvo podjetja predloži dokaze o pravih računovodskih izkazih (npr. dolg ali odprti spori z davčnimi organi)?</i></p> <p><i>Ali ima vodstvo potrebno znanje za izvedbo pogodbe? Katere kvalifikacije in izkušnje je mogoče predložiti?</i></p> <p><i>Ali obstaja kodeks ravnanja za vodstveno ekipo?</i></p> <p><i>Ali so standardi komunikacije med ponudnikom in kupcem jasno določeni?</i></p> |
| <b>Vodstvena ekipa</b> | <p><i>Ali je jasno, kdo iz vodstvene ekipe bo odgovoren za komuniciranje v času trajanja pogodbe?</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Podpora</b>         | <p><i>Ali ima ponudnik podporne storitve? Na primer Osebe za obračunavanje, kadrovske službe, prodajo in trženje</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## DEJAVNOSTI IZ POGODBE

Podjetje za zasebno varovanje mora jasno določiti, kdo je odgovoren za izvedbo pogodbe na konkretni lokaciji in tudi odgovorno osebo za vsa operativna vprašanja. Ta član osebja je običajno vodja lokacije, kjer se izvajajo dejavnosti, in je odgovoren za zagotavljanje vsakodnevnega zagotavljanja storitev ter nadzor vseh dejavnosti. Ta vodja nadzira izvajanje operativnega načrta in mora biti še posebej pozoren na postopke, ki so del načrta, da bi se lahko odzval v primeru nepredvidenih okoliščin. Vodja podjetja mora poznati pogoje pogodbe in operativni načrt ter razumeti zahteve stranke, organizacijsko strukturo in varnostno filozofijo. Priporočljivo je, da operativni načrt vsebuje jasno verigo odgovornosti,

Glede na to, da je operativni načrt jedro ponudbe ponudnika, je potrebno posebno pozornost nameniti elementom in podrobnostim, ki jih načrt zajema. Evropski standardi za letalske in letališke varnostne storitve so dober pokazatelj, katere elemente je treba vključiti v operativni načrt, čeprav je za vsak načrt ključnega pomena, da izpolnjuje naročnikove zahteve glede kakovosti in varnosti. Operativni načrt mora vsebovati podrobnosti o: razporedu nalog; sstandardni operativni postopek; strveriga za mobilizacijo in podporo; prehodni načrt; Frcena spremljanja uspešnosti; načrt usposabljanja/vadbe; strlan za reverzibilnost; ssistemi/strukture odgovornosti; Frobno vitev po katastrofi/kontinuiteta poslovanja; model upravljanja itd. Iz razporeda nalog ali operativnega načrta je razvidno, ali imajo ponudniki zadostne organizacijske sposobnosti, da lahko za kratek čas nadomestijo katerega koli zasebnega varnostnika, npr. v primeru bolezni. To pomeni, da bo zasebni

varnostnik s podobnimi kvalifikacijami in izkušnjami lahko prevzel odgovornosti svojega sodelavca. Zasebna varnostna podjetja morajo dokazati, da znajo obvladovati nepredvidene in izredne razmere ter se lahko hitro in gladko prilagajajo. Zlasti zdaj, ko zasebni gospodarski subjekti lahko takšne situacije vključujejo od naravnih nesreč, prek demonstracij/manifestacij do nasilnih incidentov.

Podatki, navedeni v operativnem načrtu, morajo zadovoljiti kupca in morajo vključevati redno spremljanje delovanja podjetja za zasebno varovanje ob vnaprej določenih datumih/obdobjih v sodelovanju s kupcem.

Izvajanje operativnega načrta je treba redno spremljati, sklepati pa je treba tudi z uporabo notranje kontrole kakovosti. Delavci zasebnega varovanja bi morali imeti vzpostavljeno jasno strukturo odgovornosti. Pri poročanju je treba upoštevati: poročilo je natančno in redno; poročilo ponuja vpogled in odgovore na vprašanja, ki se lahko pojavijo med dejavnostmi (na primer: koliko obiskovalcev je preiskanih? Ali so vhodi/izhodi dovolj veliki, da sprejmejo pritok ljudi v najbolj obremenjenih urah dneva?); način oddaje poročila ne ovira zasebnih varnostnikov pri izvajanju naročila; poročilo mora biti, če rezultati to zahtevajo, prilagojeno potrebam kupca, po predhodnem dogovoru; rezultat analize poročila naj bodo korektivni in preventivni ukrepi (npr.: Potrebujemo večje število delavcev za zasebno varovanje v konicah ipd.). Predlaganemu razporedu nalog je treba posvetiti posebno pozornost, saj je osrednji element pri izpolnjevanju pogodbenih zahtev. Upoštevajte, da se lahko na podlagi poročila zahteve spremenijo in bo treba ustrezno prilagoditi urnik nalog. Vsako

prilagoditev po poročilu je treba ustrezno dokumentirati. Metodologija razporeda dežurstev mora zagotoviti: da je napoteno ustrezno osebje za zasebno varovanje; 100 % izpolnitev pogodbenih aktivnosti; pravočasna realizacija pogodbe; realizacija pogodbe na ustrezni lokaciji; vsak član zasebnega varnostnega osebja pozna svoj urnik vnaprej za daljše časovno obdobje; razpored nalog je za delavce zasebnega varovanja predvidljiv in vključuje socialne vidike, npr. je vzpostavljen mehanizem za nadomeščanjeena.

Vsako zasebno varnostno podjetje bi moralo imeti notranji nadzor kakovosti in metodologijo testiranja. Tak nadzor lahko vključuje preizkuse pripravljenosti in praktično izvajanje operativnega načrta. Postopki, ki se izvajajo pri inšpekcijah in revizijah, naj bi tudi prepričali kupca, da notranji pregledi potekajo čim bolj nepristransko.

Razpored nalog in operativni načrt morata biti predmet rednih formalnih sestankov med kupcem in zasebnim varnostnim podjetjem. Zaradi družbenih posledic za zaposlene v zasebnem varovanju mora biti urnik dela predvidljiv, neprekinjen in omogočati pravilno ravnovesje med zasebnim življenjem in izmenskim delom / načinom načrtovanja počitnic itd.

Vsako zasebno varnostno podjetje bi moralo imeti notranji nadzor kakovosti in metodologijo testiranja. Tak nadzor lahko vključuje preizkuse pripravljenosti in praktično izvajanje operativnega načrta. Postopki, ki se izvajajo pri inšpekcijah in revizijah, naj bi tudi prepričali kupca, da notranji pregledi potekajo čim bolj nepristransko.

Razpored nalog in operativni načrt morata biti predmet rednih formalnih sestankov med kupcem in zasebnim varnostnim podjetjem. Zaradi socialnih posledic za zaposlene v zasebnem varovanju mora biti razpored nalog predvidljiv, stalen in omogočati pravilno ravnovesje med zasebnim življenjem in delom.



**MERILA KAKOVOSTI ZA DEJAVNOSTI, KI IZHAJAJO IZ  
POGODBE**

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Vodja mesta</b>        | <p><i>Ali ima vodja gradbišča dovolj znanja o pogodbenih določbah, da lahko zadovoljivo izvaja vse vidike?</i></p> <p><i>Kakšne kvalifikacije ima vodja gradbišča?</i></p> <p><i>Ali je vzpostavljen sistem odgovornosti?</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Operativni načrt</b>   | <p><i>Ali operativni načrt vključuje vse potrebne elemente? Ali obstaja jasno razvidna metodologija za dodeljevanje nalog?</i></p> <p><i>Ali ima ponudnik dovolj zmogljivosti za zamenjavo delavca za zasebno varovanje v primeru bolezni ali drugih nepredvidenih okoliščin?</i></p> <p><i>Ali operativni načrt vključuje oceno uspešnosti?</i></p> <p><i>Ali operativni načrt vključuje obvezno poročanje? Ali vzpostavljena metodologija razporeda dežurstev vključuje vse pomembne elemente? Natančneje, ali upošteva socialne vidike zasebnih varnostnikov, hkrati pa zagotavlja 100-odstotno izvedbo pogodbe?</i></p> |
| <b>Kontrola kakovosti</b> | <p><i>Ali obstajajo mehanizmi za nadzor kakovosti (notranji ali tretji)?</i></p> <p><i>Ali se notranji mehanizmi nadzora kakovosti uporabljajo z zahtevano nepristranskostjo?</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## STRUKTURA POGODBE

Tehnologija je pogosto ključni element pri zagotavljanju storitev zasebnega varovanja, ki izpolnjujejo najvišje standarde kakovosti. Čeprav se izbira razpoložljive tehnologije nenehno povečuje, je ključnega pomena, da tehnologija, ki je vključena v operativni načrt, ustreza ciljem pogodbe. Glede na vse bolj zapletene zahteve za delavce zasebnega varovanja, ki so sposobni rokovati s tehnologijo, mora biti vsak od njih dobro usposobljen za ravnanje z razpoložljivo opremo in tehnologijo, potrebno za opravljanje nalog. Opremo in tehnologijo je treba redno vzdrževati, v skladu z navodili proizvajalca. Ponudnik mora dokazati, da so vsi ti vidiki navedeni v operativnem načrtu.

Vso opremo, ki jo uporablja ponudnik, mora vzdrževati lastnik opreme (običajno ponudnik) v skladu z vsemi nacionalnimi standardi, zakoni, predpisi in navodili za uporabo proizvajalca. Odgovornost za vzdrževanje je mogoče prenesti na tretjo osebo (na primer pri vozilih: na zaupanja vredno mehanično delavnico). Oprema in njena uporaba morata biti v skladu z zdravstvenimi in varnostnimi predpisi. Prav tako mora biti orodje primerno za specifične okoliščine lokacije, na primer primerno za nošenje skritega orožja, če lokacija to zahteva.

Posebej pomemben je zunanji videz osebja zasebnega varovanja, saj predstavlja podobo za stranko. Ponudnik mora torej zagotoviti standardne uniforme za vse delavce zasebnega varovanja in zagotoviti pravilno nošenje in vzdrževanje ponujenih uniform. Delavcem zasebnega varovanja je treba glede na naravo dejavnosti zagotoviti potrebne naprave za komunikacijo, informacijsko tehnologijo, strojno in programsko opremo. Vsako orožje, ki se nosi

za namene izvajanja ustreznih storitev zasebnega varovanja, je treba pravilno uporabljati, vzdrževati in hraniti. Orožje lahko uporablja samo ponudnik in njegovo zasebno varnostno osebje, ki ima potrebna dovoljenja, usposobljenost in izkušnje z njegovo uporabo. Orožje je treba redno popisovati, pregleduje in skladišči na ustrezen in varen način. V operativnem načrtu mora biti določeno, kdo ima potrebna dovoljenja za uporabo orožja ter pod kakšnimi pogoji in okoliščinami se lahko uporablja. Vsi zadevni člani zasebnega varnostnega osebja morajo biti v celoti seznanjeni s postopki za uporabo orožja. Vsa vozila, ki se uporabljajo pri izvajanju pogodbe, morajo biti jasno označena in vzdrževana v dobrem stanju. Jasno mora biti določeno, kdo ima dostop do njih in kako jih uporabljati. Vsi psi, ki bodo uporabljeni pri izvajanju pogodbe, morajo opraviti ustrezno šolanje in jih spremljati usposobljen delavec za zasebno varovanje. V operativnem načrtu mora biti določeno, kdaj jih je treba uporabiti. Za vsa prej omenjena pomožna orodja in instrumente, je potrebno, da ponudnik predloži zadostna dokazila o obveznem in/ali drugem zahtevanem zavarovanju ter civilni odgovornosti. Poleg tega, ko gre za uporabo orožja in psov, veljajo nacionalni zakoni. Ponudnik mora zagotavljati redno izobraževanje in izkazovati popolno skladnost z najnovejšimi zakonskimi predpisi za profesionalno uporabo opreme.

Operativni načrt mora vsebovati potrebne podatke, ki kupcu pojasnjujejo tehnično podporo in opremo, ki se zagotavlja delavcem zasebnega varovanja ter kakšen je načrt njihove uporabe pri opravljanju dejavnosti. Vzdrževanje opreme mora biti vključeno v operativni načrt, da se zagotovi, da je vsa oprema, od logističnega materiala, preko komunikacijske opreme do materiala, ki se

uporablja za poročanje, v operativni pripravljenosti. Ko gre za zaprte video sisteme ali sisteme CCTV ali kakšne druge avtomatizirane sisteme, kot sta nadzor dostopa in alarmna instalacija, mora operativni načrt odgovoriti na naslednja vprašanja: Ali se upoštevajo vsi relevantni zakoni? V nekaterih evropskih zakonih so zakoni, ki ščitijo zasebnost oseb, ki jih spremljajo. Ali ima ponudnik potrebno tehnično znanje za upravljanje opreme? Ali lahko ponudnik zasebnega varovanja pravilno vzdržuje opremo? Če ne, ali zasebno varnostno podjetje sodeluje z ustreznim vzdrževalnim podjetjem? Ali je tehnologija posodobljena?

## MERILA KAKOVOSTI ZA STRUKTURO POGODBE

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oprema</b>           | <p><i>Ali lahko ponudnik dokaže skladnost z vsemi nacionalnimi zakoni v zvezi z ravnanjem z orožjem/K9/vozili? To velja za npr. zakon o zasebnosti, če gre za dejavnosti CCTV itd.</i></p> <p><i>Ali so orodja in oprema, določena v operativnem načrtu, ustrezna za izvedbo naročila?</i></p> <p><i>Ali tehnologija ustreza vsem zdravstvenim in varnostnim vidikom ter navodilom proizvajalca?</i></p> <p><i>Ali je operativno varnostno osebje usposobljeno za upravljanje opreme?</i></p> <p><i>Ali je zagotovljeno redno vzdrževanje in obnova?</i></p> <p><i>Ali se oprema uporablja na način, ki izpolnjuje garancijske pogoje proizvajalca?</i></p> <p><i>Ali ima ponudnik z ustreznim zavarovanjem pokrite vse zahteve odgovornosti v zvezi z ravnanjem z opremo?</i></p> <p><i>Ali ponudnik zagotavlja redno izobraževanje osebja, ki rokuje z orožjem, ter pravno izobraževanje?</i></p> |
| <b>Tehnična podpora</b> | <p><i>Ali ponudnik zagotavlja obratovalno pripravljenost opreme, kadar koli jo pogodba zahteva? Ali je jasno, za katere vidike naročila želi ponudnik uporabiti zunanjo tehnično podporo?</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## PODJETJE ZA ZASEBNO VAROVANJE

Spodaj navedena merila kakovosti omogočajo kupcu, da sam opredeli vrsto podjetja za zasebno varovanje. To se nanaša na obseg in zmogljivost, število zaposlenih, letni promet in stopnjo specializacije oziroma obseg storitev, ki jih ponuja ponudnik. Treba je opozoriti, da so merila kakovosti, namenjena iskanju pravega ponudnika, povezana z nalogami in storitvami, ki jih je treba izvesti. Pravno okolje za vsa podjetja za zasebno varovanje se nenehno spreminja. Zato imajo številna podjetja interne programe skladnosti, ki stranki zagotavljajo tudi raven zagotovila, da se ves čas spoštujejo najnovejši pravni vidiki ponujenih storitev. To vključuje nadzor in oceno pravnega tveganja, v nekaterih primerih pa morajo ponudniki imeti dokumentacijo pristojne upravne službe, ki zagotavlja, da so vsi certifikati in akreditacije v skladu z veljavno zakonodajo. Vse več podjetij sklepa pogodbe o neprekinjenem poslovanju, da bi zagotovili neprekinjeno poslovanje kritičnih operativnih funkcij v primeru nepredvidenih okoliščin.

Od ponudnikov storitev zasebnega varovanja bi bilo treba zahtevati, da razkrijejo informacije o svoji organizacijski strukturi, naravi in obsegu storitev zasebnega varovanja, ki jih ponujajo, ter o tem, kako dolgo te storitve ponujajo. Vsako sedanje ali prejšnje sodelovanje z lokalnimi ali državnimi organi lahko kaže na kvalitetno podjetje za zasebno varovanje. To lahko presega predhodno zagotovljene storitve in vključuje sodelovanje v programih izmenjave informacij ali sistemih usposabljanja in usklajevanja, npr. s policijo ali drugimi reševalnimi službami.

Dobra uspešnost pri zagotavljanju zdravja in varnosti na delovnem mestu ter zagotavljanju podpore delavcem zasebnega varovanja, ki

so bili žrtve (nasilnih) napadov ali drugih incidentov, je pokazatelj dobre politike zdravja in varnosti v podjetju. To se pogosto odraža v nižji stopnji absentizma in bolj motiviranem osebju. Vse pomembnejši element kadrovskega upravljanja je uporaba politike, ki usklajuje zasebno življenje z delovnim časom. Zdravstvena in varnostna tveganja, povezana z določenimi pogodbami, je mogoče oceniti z različnimi orodji za ocenjevanje zdravstvenih in varnostnih tveganj. Trdna zgodovina zaupnosti podatkov o strankah in spoštovanje osebnih podatkov postaja v digitalnem svetu vse bolj pomembna. od tam,

Vsak znak, da ima ponudnik trdno organizacijsko strukturo in etiko, je dokaz družbene odgovornosti podjetja. Podjetje mora izdelati dokumentacijo, ki bo pokazala, kako pristopiti k strankam in delovnim aktivnostim, z etičnega in deontološkega vidika, da bo ponudnik spoštoval določene interne norme, vključno s tistimi o protikorupciji in finančni transparentnosti, ki bodo pokazale, ali ponudnik izpolnjuje pričakovanja kupca glede na svojo poslovno filozofijo. Notranji program skladnosti podjetja ali vodja kakovosti je pogosto odgovoren za zagotavljanje, da osebje spoštuje notranja etična in deontološka pravila in načela ter poslovne obveznosti in standarde.

## KRITERIJI KAKOVOSTI ZA PODJETJA ZA ZASEBNO VAROVANJE

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Izkušnje in uspešnost</b>                         | <p>Ali lahko ponudnik izkaže izkušnje na zahtevanem področju?</p> <p>Obseg ponujenih storitev? Kako dolgo je že na trgu?</p> <p>Ali ponudnik trenutno/prejšnje sodelovanje z državnimi organi?</p> <p>Ali ima ponudnik dobro evidenco o zdravju in varnosti pri delu?</p> <p>Ali ponudnik po potrebi uporablja orodja za ocenjevanje zdravja in varnosti?</p> <p>Ali ima ponudnik dobre izkušnje glede zaupnosti in varstva podatkov?</p> |
| <b>Etika, filozofija podjetja in kodeks ravnanja</b> | <p>Ali je ponudnik zavezan k družbeni odgovornosti?</p> <p>Ali ima ponudnik vzpostavljen interni program kakovosti in skladnosti, ki zagotavlja pravno skladnost z industrijskimi standardi/lastnimi zavezami?</p> <p>Ali ima ponudnik vzpostavljen kodeks ravnanja/program integritete?</p>                                                                                                                                              |





НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЈА  
ЗА ЕВРОПСКИ ОБРАЗОВНИ  
ПРОГРАМИ И МОБИЛНОСТ



Funded by the  
Erasmus + Programme  
of the European Union