НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ
НА ФИРМИ ЗА ТЪРГОВСКА СИГУРНОСТ И ОХРАНА

1680 София, ул. „Пирин“ № 50 тел./факс: 9 52 56 14
e-mail: office@naftso.org www.naftso.org GSM: 0888 477 454

ИЗБОР НА НАЙ-ДОБРАТА СТОЙНОСТ

Ръководство за организации, възлагащи договори за частни охранителни услуги

Настоящото ръководство е адаптиран вариант на Европейския модел „Best Value”, разработен и реализиран от Конфедерацията на европейските услуги за сигурност CoESS и профсъюзната мрежа UNI-Europa, с подкрепата на Европейската комисия.[1]

1. ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящото ръководство е разработено за възложители[2], които искат да са сигурни, че избират доставчик за изпълнение на охранителни функции, който предлага не само конкурентна цена, но също така има възможности да осигури висококачествена и надеждна услуга.

Ръководството съдържа лесна за използване рамка за оценяване на офертите, която може да бъде приспособена към изискванията на всяка организация-възложител и към всеки договор за охрана[3].

*В концепцията **за** “най-добрата стойност” се взема под внимание не само благоприятната цена, но тя се претегля спрямо качествените елементи на офертата за осигуряване на услугите.*

Целта е да предостави на възложителите максимална самостоятелност при определянето на критериите за качество, които са от особено значение за самите възложители и за охранителната дейност, която ще бъде осъществявана.

Останалата част от ръководството е структурирана по следния начин:

В точка 2 се разясняват отрицателните последствия, които могат да произтекат от възлагането на договори единствено по критерия „най-ниска цена”.

Точка 3 очертава накратко европейското и националното законодателство по отношение на обществените поръчки приложението им в сферата на охраната.

---

[1] CoESS и UNI-Europa са признати от Европейската комисия за партньори, представляващи частния охранителен сектор на европейско ниво.

[2] Под възложители следва да се разбират клиенти и възложители на обществени поръчки.

[3] Рамката и таблиците за оценяване, съдържащи се в Приложението, могат да бъдат пригодени към точните изисквания на договарящата организация.

Точка 4 включва информация за това, как може да бъде определена най-добрата стойност във връзка с осигуряването на услуги в сферата на охраната. Този раздел описва критериите за качество по отношение на четирите основни елемента, които допринасят за успешното изпълнение на един договор:

- уменията и компетентността на охранителите;
- уменията и практическият опит на ръководството;
- качеството на договорната инфраструктура (ресурсите) и системите за контрол;
- философията за обслужване от страна на охранителната фирма.

В точка 5 се разяснява рамката за оценяване на "най-добрата стойност" и са дадени някои примерни изчисления.

2. ИЗБОР НА НАЙ-ДОБРАТА СТОЙНОСТ - ЗАЩО ТОВА Е ОТ ЗНАЧЕНИЕ ЗА ВАС

Стандартите, заложени от организациите-възложители по отношение на цената, плащана за охранителни услуги, оказват значително влияние върху условията на работа в сектора, фирмената инфраструктура, а оттам и върху качеството на осигуряваната услуга.

Понастоящем в частния охранителен сектор се засилва безпокойството, че прилагането на принципа за възлагане на договори на предложилите най-ниска цена води до постепенно занижаване на стандартите за качество.[4]

Пагубният ефект от надпреварата за най-ниска цена, която много често достига отвъд оптимизирането на разходите, трябва да бъде разглеждан в контекста на собствената сигурност на възложителя. Когато цените са занижени, механизмите за безопасност се превръщат в лукс и се увеличава рискът за сигурността на клиентите и обществото.

Установено е, че надпреварата за най-ниска цена първоначално принуждава доставчиците на услугата да отслабят инфраструктурата на системата за изпълнение, обучението на персонала и управлението на качеството. За да се намалят още повече разходите, изпълнителите наемат по-евтина работна ръка, заплатите и разходите за социално осигуряване се орязват, което пък на свой ред оказва вредно въздействие върху мотивацията на персонала. Резултатът е занижаване качеството на услугите. и в крайна сметка се стига до "сивия сектор". Все по-разпространено става използването на по-малко охранители, отколкото е договорено.

Примерите за отрицателното влияние от такива практики все по-често стават публично достояние и допринасят за понижаване публичния имидж на индустрията за сигурност. Това неизбежно понижава и обществената оценка за възложителите/клиентите.

Засилващата се тенденция към разрастване на вредните практики и нарушаването на сигурността, произтичащи от надпреварата за най-ниска цена, кара някои частни фирми и публични институции да преосмислят своите стратегии за възлагане на обществени поръчки.

В Европа все по-масова е практиката за разработването на критерии за подбор, при които се взима под внимание както цената, така и качеството. Клиентите от обществения и частния сектор все повече възприемат бизнес подход при избора на най-добрата стойност, вместо най-ниската цена и възлагат договори на "икономически най-изгодния оферирщ" - опция, предвидена и в европейското, и в българското законодателство за обществените поръчки.

[4] Това се случва в момент, когато от частните охранителни фирми се изисква да станат по-специализирани и да повишат качеството, тъй като все по-често поемат изпълнението на отговорни функции, които преди това са били в сферата на обществените услуги.

3. ВЪЗЛАГАНЕТО НА ОБЩЕСТВЕНИ ПОРЪЧКИ ЗА УСЛУГИ В СФЕРАТА НА ОХРАНАТА И СИГУРНОСТТА В ЕВРОПА

Европейският съюз е разработил изчерпателна законодателна рамка, която обхваща обществените поръчки[5], с която до голяма степен е хармонизиран Законът за обществените поръчки (ЗОП). Всички процедури по възлагане на договор за обществена поръчка по същество преминават през три етапа *(виж Таблица 3)*:

През първия етап, с помощта на критериите за изключване**,** се определят видовете фирми, които следва автоматично да бъдат изключени от участие в процедурата. Член 29 от Директива 92/50/EEC дава изчерпателен списък на тези критерии за изключване. Накратко, доставчик на услуги може да бъде изключен, ако:

- е изпаднал в несъстоятелност, срещу него е заведено дело за обявяване в несъстоятелност или е в процес на ликвидация;
- осъждан е за престъпление, засягащо професионалното му поведение;
- признат е за виновен за тежко правонарушение при изпълнение на служебните му задължения;
- не е изпълнил задълженията си за плащане на данъци и/или вноски за социално осигуряване;
- признат е за виновен за сериозно укриване на факти при предоставянето или непредоставянето на информация във връзка с критериите за количествен подбор;
- няма лиценз или разрешение за дейността.

През втория етап, с помощта на критериите за подбор**,** се определя вида доставчик, който ще бъде поканен да предложи оферта. На този етап могат да бъдат изключени някои фирми въз основа на финансови, икономически или технически параметри. Член 32 от горепосочената директивата излага доказателствените материали, които договарящата организация може да изиска за доказване на техническа пригодност. Те включват:

- доказателства за образователната и професионалната квалификация на управленския/ оперативен състав на доставчика;
- списък на основните услуги, осигурявани от доставчика през последните три години;
- декларация за средния брой на персонала на доставчика през последните три години;
- декларация за съоръженията и техническите системи, с които доставчикът разполага за изпълнение на договора;
- описание на системите за контрол на качеството;
- указание каква част от услугата доставчикът може да възложи на подизпълнители.

През третия етап, с помощта на критериите в заданието, се оценяват достойнствата на всеки отделен участник в процедурата и доколко те отговарят на спецификациите на процедурата. Дори ако на практика има само един етап на оценяване, трябва да се направи логическо разграничаване между трите различни вида критерии.

Разпоредбите не ограничават свободата на договарящите органи да решат дали искат да възложат договор на доставчика с най-ниска цена или на участника, предложил икономически най-изгодната оферта. Следователно критериите за качество и рамката за оценяване в настоящия документ могат да бъдат използвани по избор.[6]

---

[5] Директиви на Европейския парламент и Съвета 92/50/EEC, 2004/17/ЕО, 2004/18/ЕО и 2007/66/ЕО

[6] Те представляват общите препоръки на работна група от експерти, учредена от представители на работодателите и служителите на среща на европейско ниво, които притежават дългогодишен опит в работата с клиенти от обществения сектор в най-различни среди.

ТАБЛИЦА 3: ТРИЕТАПЕН МОДЕЛ НА ПРОЦЕДУРАТА ЗА ВЪЗЛАГАНЕ НА ДОГОВОР

СТЪПКА 1 - КРИТЕРИИ ЗА ИЗКЛЮЧВАНЕ

Автоматично изключване от процедурата

Доставчикът на услугата:

- е изпаднал в несъстоятелност или обявен в ликвидация;
- срещу него е заведено дело за обявяване в несъстоятелност;
- е осъждан е за престъпление, засягащо професионалното му поведение;
- е признат е за виновен за тежко правонарушение при изпълнение на служебните му задължения;
- е виновен, че не е изпълнил задълженията си за плащане на вноските за социално осигуряване;
- е виновен, че не е изпълнил задълженията си за плащане на данъци и такси;
- е виновен за сериозно укриване на факти при предоставянето или непредоставянето на информация, свързана с обществената поръчка;
- няма лиценз или разрешение за дейността.

СТЪПКА 2 - КРИТЕРИИ ЗА ИЗБОР

Избор на вида фирма за участие в процедурата

За финансов и икономически капацитет доставчикът на услугата може да предостави:

- доказателство чрез документ от банка или застраховка на риска;
- балансови отчети
- декларация за годишния оборот
- други доказателства

За компетентност и технически възможности доставчикът на услугата може да представи доказателство за:

- образователна и професионална квалификация
- основни услуги, осигурявани през последните 3 години
- средногодишен брой на персонала през последните 3 години
- налично техническо оборудване
- системи за контрол на качеството
- частта от договора, която ще бъде предоставена на подизпълнители.

СТЪПКА 3 - КРИТЕРИИ ЗА РЕШЕНИЕ

Избор на изпълнител въз основа на:
а) икономически най-изгодната оферта
б) цената

Оценка на отделния кандидат по отношение на установените критерии за спечелване и изисквания в спецификацията на обществената поръчка. Възлагането / спечелването на договор може да бъде основано на:

а) икономически най-изгодната оферта, избрана на основата на

- технически достойнства за качество
- функционални характеристики / предимства
- техническо обслужване и следпродажбен сервиз
- срок на доставка или срок на завършване
- цена

б) най-ниската цена само

4. ОПРЕДЕЛЯНЕ НА НАЙ-ДОБРАТА СТОЙНОСТ НА УСЛУГИТЕ В СФЕРАТА НА ОХРАНАТА

При повечето доставчици на охранителни услуги качеството зависи от няколко основни фактора:

- Възможностите, уменията и мотивацията на персонала от предната линия - охранителите. Те са най-важните, тъй като отговарят за ежедневното изпълнение на работата, както и за отношенията с клиентите и обществеността.
- Оперативното планиране и управление на дейността и персонала от предната линия трябва да гарантират, че услугата се изпълнява с възможно най-високо качество.
- Техническата и оперативна инфраструктура, човешките ресурси, с които разполага екипът за управление на договора.
- Фирмената инфраструктура, която не само притежава съответната система за проследяване за извършване на качествена услуга, но и демонстрира философия на обслужването, която отговаря на изискванията на нейния клиент.

Следователно четирите основни области, в които следва да бъдат оценявани техническите достойнства на едно предложение за доставка на охранителни услуги, са:

- охранителите
- управлението на дейностите по договора
- инфраструктурата по договора
- фирмата доставчик

Трябва да се подчертае, че договарящите организации, които искат да приложат някои или всички от критериите за качество, изложени по-долу, трябва да включат общите критерии на заданието в своите обявления за тръжната процедура.

4.1 Охранителите

Опит

Най-важният актив на всяка частна охранителна фирма са нейните охранители. От техните умения и опит зависи ежедневното изпълнение на услугата.

В зависимост от естеството на работата по сигурността и охраната, която ще се извършва, от съществено значение е оферираща фирма да може да гарантира, че избраният за извършване на работата персонал притежава необходимия опит и способности да предостави услуга на високо ниво.

В случай на охранявана среда, изискваща висока степен на специализация и отговорност, възложителят може да потърси доказателство, че назначените служители имат опит за работа в такава или подобна среда.

Ако даден договор изисква набирането на значителен брой допълнителен персонал, оферирашите фирми би трябвало да могат да демонстрират способността си да наемат и/или разпределят опитен персонал, както и да осигуряват съответното обучение.

Умения и способности на охранителите

Доказателствата за завършено обучение на персонала следва да гарантират, че всички назначени по договора служители притежават основните умения и способности, които се изискват от един охранител.

В своите обявления за тръжната процедура възложителите би следвало да посочат всички допълнителни или специфични за договора обучения, през които желаят да са преминали служителите, които ще бъдат назначени.

Участниците в процедурата могат да бъдат помолени да предоставят доказателства кога и къде е преминало това обучение или кога и къде ще бъде осъществено, както и информация за наличието и качеството на учебни курсове, които да гарантират, че уменията и квалификацията на персонала редовно се усъвършенстват. Най-общо се приема, че охранители, които преминават през непрекъснато обучение, е по-вероятно да покажат по-голяма мотивация и отдаденост. Наличието на такова обучение може също да свидетелства за възможност за осигуряване на обучен персонал, ако нуждата от охранители нарастне в кратки срокове *(например в кризисни ситуации)*.

Финансираното от работодателя обучение трябва да бъде обвързано и с прозрачна система за издигане в кариерата във вертикална и в хоризонтална посока. Това също гарантира високи нива на мотивация и в крайна сметка - по-добро качество на услугата.

В зависимост от естеството на охраняваната среда, възложителите могат също така да поискат доказателство за допълнителни умения и способности *(от рода на чужди езици)*, свързани с договора. Тези изисквания трябва да бъдат посочени в обявлението за конкурса, ако присъстват в тръжната документация.

Подбор, набиране и проучване

Важно е фирмите да могат да предоставят подробности за структурирана процедура за подбор, набиране и проучване на персонала. В идеалния случай тези процедури би трябвало да бъдат прилагани от специално създаден за целта и подходящо обучен екип.

Вътрешните процедури за проучване *(в рамките на закона)* са свързани и с органите, които искат гаранция, че персоналът, назначен по договора, няма криминални досиета и *(ако е приложимо)* няма финансови задължения, които биха могли да попречат за изпълнението на дейността или да изложат на риск целостта, имуществото или клиентите на договарящата организация, или да застрашат обществото.

Условия на работа

Всеобщо прието е схващането, че съществуването на справедлива и прозрачна система на възнаграждение оказва положително въздействие върху задържането на опитния персонал, върху неговата мотивация и удовлетвореност от работата и следователно - върху качеството на изпълнението. Доказателствата за такива системи включват зачитане на сключените трудови договори, наличието на форми за допълнително възнаграждение, свързано с работата и система за оценяване на персонала.

За да избягнат възлагането на договори на непочтени фирми, възложителите би трябвало да потърсят доказателства, че работните условия за охранителите на фирмата отговарят на законодателството и на трудовите договори.[7]

Графикът за дежурствата би трябвало да предоставя информация за работните часове и продължителността на смените. Това е важно, тъй като прекалено дългите работни часове могат да доведат до инциденти и потенциални нарушения на сигурността.

Копие от фирмената политика и процедури за здравословни и безопасни условия на труд също трябва да може да бъде представено при поискване. Добре уредените условия на работа свеждат до минимум вероятността от спорове и намаляват рисковете за здравето и безопасността на персонала, клиентите и тяхното имущество, както и на обществеността като цяло.

[7] От друга страна самите възложители/клиенти следва да отчитат, че здравословните и безопасни условия на труд са споделена отговорност между тях и доставчика на услугата и зависят и от самите тях; те са собствениците или ползвателите на охраняваните обекти.

ТАБЛИЦА 4: КРИТЕРИИ ЗА КАЧЕСТВО ПО ОТНОШЕНИЕ НА ПЕРСОНАЛА ЗА ОХРАНА

ПЕРСОНАЛ ЗА ОХРАНА	
Опит	• Опит в индустрията • Специфичен за договора опит
Умения и способности	• Основно обучение • Допълнително обучение и квалификация • Специфично за договора обучение • Периодично обучение • Други умения *(например владеене на език)* • Възможности за кариера
Подбор, набиране и проучване	• Методология за набиране и подбор • Проучване
Условия за наемане	• Заплата и допълнителни стимули • Условия на работа
Други критерии, определени от клиента	• Тези критерии трябва да са мотивирани; те следва да бъдат в рамките на европейското и националното законодателство

4.2 Управлението на дейностите по договора

Управленски екип

Когато се договарят охранителни услуги, възложителят иска да се гарантира, че от негова страна ще е нужен минимален контрол върху тяхното изпълнение. Той трябва да бъде убеден, че всички от управленския екип на доставчика притежават необходимите умения и опит. Следователно офертата трябва да предоставя информация за уменията и опита на всеки член от управленския екип, както и за неговата отговорност в рамките на договора. За обекти, изискващи високо специализирана охрана, може да се иска доказателство за опит, който е специфичен за договора.

Обектов ръководител

От гледна точка на възложителя, ръководителят на договорните дейности на място е неговият най-важен посредник по всички въпроси, свързани с изпълнението на договора. Затова участниците в конкурса трябва да предоставят подробна информация за самоличността, уменията, способностите и опита на обектовия ръководител.

В някои случаи може да се изискват специфични задълбочени познания във връзка с предмета на договора, за да се избегне продължителен период за навлизане в проблематиката и появата на евентуални рискове за сигурността. В тези случаи обектовият ръководител трябва да може да демонстрира разбиране за изискванията на клиента, неговите организационни структури и философия за сигурността.

Оперативният план за охраната трябва да съдържа разпоредба, с която се гарантира, че обектовият ръководител може да бъде бързо открит и че е в състояние да взема практически решения, при ясно разграничаване на отговорностите и в рамките на зададеното време за реакция.

График за дежурствата

Представеният в офертата оперативен план *(план за охрана)* трябва да убеди клиента, че изпълнителят притежава необходимите познания за средата, която ще се охранява, за да състави методология за разпределяне на дежурствата, отговаряща на изискванията на клиента за сигурност. Методологията за разпределяне на дежурствата трябва да гарантира, че:

- е планиран правилният профил на охранителите;
- е гарантирано 100% покритие на договора и той ще се изпълнява в точното време и на точното място;
- всеки охранител предварително ще бъде добре информиран за своя график;
- графиците са гъвкави при необходимост от промени и са съобразени с работните условия;
- ще се извършва контрол в началото, по време и в края на всяко дежурство.

Участникът в тръжната процедура би следвало да покаже, че може да гарантира бързо и плавно стартиране на договора, дори ако възникнат непредвидени ситуации, че договорените процедури винаги ще бъдат изпълнявани, че всеки охранител може да бъде заменен или подпомогнат в кратки срокове и че клиентът винаги ще бъде информиран за налагащите се промени.

Съдържащата се в оперативния план информация трябва да убеди клиента, че той редовно *(в определено време/дата)* може да следи за изпълнението на договора. Следователно направеното от участника в търга предложение би следвало да очертава система за отчетност, която да гарантира, че:

- честотата и организацията на срещите с клиента ще изискват минимален разход на време;
- отчитането ще бъде обективно, в точното време, съобразено е с изискванията на клиента и ще дава отговор на съответните въпроси;
- начинът, по който ще се извършва отчитането, няма да затруднява охранителите в изпълнението на договора за охрана;
- информацията може да бъде използвана за извършване на коригиращи или превантивни действия.

Подкрепящи дейности

Планът за охрана следва да съдържа информация за подкрепящите *(съпътстващите)* услуги, които се осигуряват от централата на фирмата *(от рода на администрация и фактуриране)*, защото те помагат за гладкото изпълнение на договора. Трябва да бъде предоставена информация и за честотата на проверките. Процедурата за проверките трябва да удовлетворява клиента, че те ще се извършват при максимална обективност и че отклоненията от договорените стандарти за качество могат да бъдат отстранени незабавно.

ТАБЛИЦА 5: КРИТЕРИИ ЗА КАЧЕСТВО ПО ОТНОШЕНИЕ НА УПРАВЛЕНИЕТО НА ДОГОВОРА И ДЕЙНОСТИТЕ

УПРАВЛЕНИЕ НА ДОГОВОР / ДЕЙНОСТИ	
Ръководен екип	• Структура, организация и умения на ръководния екип • Специфично за договора ноу-хау на ръководния екип
Обектов ръководител	• Умения и опит • Специфичен за договора опит • Възможност да бъде намерен • Време за реакция

График за дежурствата	• Методология за разпределение на дежурствата • Възможност за подкрепа • Общи и специфични за клиента процедури • Отчетност • Контакт с клиента
Подкрепящи дейности	• Проверки • Подкрепа от централата на фирмата
Други критерии, определени от клиента	• Тези критерии трябва да са мотивирани и да бъдат в рамките на съответното европейско и национално законодателство

4.3 Договорна инфраструктура

За безопасността на обектите, които ще се охраняват, както и на гражданите, от съществено значение е техническите средства, използвани при изпълнение на договора, да бъдат подходящи, добре поддържани и използвани от опитен персонал. Следователно, оперативните планове и техническите предложения на участниците в търга трябва да съдържат достатъчно информация, която да гарантира, че посочените по-долу стандарти ще бъдат спазени.

Всички средства и системи за комуникация, които ще се използват, трябва да бъдат подходящи за договора за охрана и за мястото, както и да отговарят на степента от риск. Те следва да гарантират безопасността както на обекта, на индивидите и/или имуществото в него, така и на охранителите. Цялата техника трябва редовно да бъде проверявана.

Използваният ИТ хардуер и софтуер следва да бъде подходящи за изпълнението на договора, да отговарят на указанията за здравословни и безопасни условия на труд и да подлежат на редовни планови проверки.

Външният вид на охранителите е от значение за имиджа както на изпълнителя, така и на възложителя, когото те индиректно представляват. Затова изпълнителите трябва да осигурят стандартни униформи, които да бъдат носени и почиствани както и когато трябва.

Всички оръжия и помощни средства с цел безопасност на обекта и на лицата в него, трябва да бъдат подходящи, носени, използвани, поддържани, съхранявани, инвентаризирани и проверявани по съответния начин. Те трябва да бъдат използвани само от служители, които имат необходимите разрешителни, обучени са и имат опит за работа с тях. Техническото предложение следва да посочва кой и при какви обстоятелства може да ги използва.

Всички моторни превозни средства, използвани при изпълнение на договора, да бъдат ясно обозначени и поддържани в изправност. Трябва ясно да се посочи кой има достъп до тях и как следва да се използват.

Техническа поддръжка - техническото предложение трябва да предоставя необходимата информация, за да се увери клиентът, че се използва съвременна и подходяща технология и че тя се поддържа правилно, за да се гарантира непрекъснатост на наблюдението. Персоналът, който борави с тази техника, да е обучен как да я използва и трябва да се осигури достъп на персонала за поддръжка. Когато за изпълнението на договора ще се използват системи CCTV *(видеонаблюдение),* системи за контрол на достъпа, системи за контрол на охраната, алармени инсталации или централизирана система за мониторинг и реакция, техническото предложение следва да предостави доказателства за наличие на подходящи експерти, които имат необходимите познания за ефективното управление на системите и способности да полагат нужните грижи за тяхната поддръжка.

ТАБЛИЦА 6: КРИТЕРИИ ЗА КАЧЕСТВО ПО ОТНОШЕНИЕ НА ИНФРАСТРУКТУРАТА ПО ДОГОВОРА

ДОГОВОРНА ИНФРАСТРУКТУРА	
Оборудване	• Средства и системи за комуникация • ИТ хардуер и софтуер • Униформи • Оръжие и помощни средства • Превозни средства • Кучета
Техническа поддръжка	• CCTV-системи • Система за контрол на охраната • Система за контрол на достъпа • Алармена инсталация • Централизирана система за мониторинг и реакция
Други критерии, определени от клиента	• Тези критерии трябва да са мотивирани и да бъдат в рамките на съответното европейско и национално законодателство

4.4 Фирмата

Дадените по-долу критерии позволяват на договарящата организация да определи вида фирма, с която би искала да работи, от гледна точка на нейната големина и капацитет, брой на служителите, размер на оборота, ниво на специализация и опит.

Структура и организация

Оферираците фирми трябва да бъдат помолени да предоставят информация за организационната структура на своята фирма, обхвата на услугите, които осигуряват и периода, през който са оперирали в сферата на сигурността.

Доставчиците на добро качество трябва да са в състояние да дадат информация за политиката и процедурите за здравословни и безопасни условия на труд. Доброто документиране на здравословните и безопасни условия на труд, наличието на структура за съвети и указания за охранителите при и след насилствена атака говорят за фирма, която цени своя персонал и е вероятно да осигури работна среда с по-добро качество и по-висока мотивация на персонала.

В допълнение, висококачественият доставчик ще може да покаже доказателства във връзка с политиката и процедурите за набиране на кадри, осигуряването на обучение, фокусирането върху клиента и развити съпътстващи административни и счетоводни услуги.

За да се гарантира, че кризисните ситуации ще бъдат разрешавани бързо, фирмите би трябвало да разполагат със средства за постоянен мониторинг на входящите сигнали от алармените системи *(24-часова контролна зала)*, както и с ресурси за незабавна и ефективна намеса след включването на алармените системи и за мониторинг на персонала на обекта.

Ако фирмата е член на призната търговска асоциация *(сдружение)*, трябва да се предостави доказателство за членство.

Сигурност

Висококачествените доставчици ще могат да очертаят своята философия за сигурност и как ще я прилагат по отношение на договора. Това ще позволи на договарящата организация да прецени дали тази философия отговаря на собствените изисквания.

От оферирацитe фирми би следвало да се изиска да предоставят документация за съответния си опит, броя на годините, през които са действали активно в сектора на сигурността и ако е необходимо - да предоставят препоръки, свързани конкретно със сектора или договора.

Качество

Също така трябва да има информация за стандартите за качество, към които фирмата се ангажира да се придържа. Процедурите за контрол на качеството следва да бъдат ясно изложени и да подлежат на мониторинг. Доказателства за съответното сертифициране за качество трябва да бъдат предоставени.

Управление на човешките ресурси

Фирмената политика за човешките ресурси посочва качеството на персонала, който ще може да се наеме и задържи. Това включва осигуряване на обучение и възможности за напредък в кариерата, практики за професионален подбор и набиране на кадрите. Трябва да има информация за общия брой служители *(оперативен и административен състав)* и за промените в отношението между новопостъпилите и напусналите кадри през последните три години. Това говори не само за размера и длъжностната структура на фирмата, но също така и за удовлетвореността на персонала.

Препоръки

Доказателствата за удовлетвореност на предишни клиенти винаги са добра индикация за един качествен доставчик. При поискване трябва да могат да се предоставят специфични за сектора и договора препоръки. Договарящата организация може да присъди точки за предишно задоволително изпълнение на договор/и.

Сертифициране и награди

Доказателствата за сертифициране и получени награди също могат да бъдат знак за доставчик на добро качество и могат да бъдат взети пред вид.

ТАБЛИЦА 7: КРИТЕРИИ ЗА КАЧЕСТВО ПО ОТНОШЕНИЕ НА ФИРМАТА

ФИРМАТА	
Структура и организация	• Организационна схема • Обвхат на услугите • Ресурси за здравословни и безопасни условия на труд • Фирмени процедури • 24-часова помощ от контролната зала • Членство в търговска асоциация (сдружение)
Сигурност	• Философия на сигурността • Документиране на сигналите
Качество	• Философия, опит и практика

Управление на човешките ресурси	• Философия и практика • Брой на служителите • Оборот на персонала *(съотношение между новопостъпили и напуснали)*
Препоръки	• Свързани със сектора • Свързани с договора • Предишен опит по договора
Сертификация и награди	• Съответни удостоверения за сертифициране • Получени награди
Други критерии, определени от клиента	• Тези критерии трябва да са мотивирани и да бъдат в рамките на съответното европейско и национално законодателство

5. УКАЗАНИЯ ЗА ОЦЕНЯВАНЕ

Както беше посочено в точка 3 от настоящото ръководство, всеки процес на възлагане на обществена поръчка или конкурс за охрана трябва да премине през три етапа, през които участниците се оценяват според посочените критерии за изключване, подбор и възлагане на договор.

В Таблица 8 е посочен триетапният процес на възлагане на договор, при който се използват критериите за качество, дадени в точка 4. Дори когато тръжните процедури се изпълняват в една стъпка, трябва да бъде направено логическо разграничаване между критериите за изключване, избор и възлагане на договор.

Критериите за изключване и подбор са предназначени за елиминиране от тръжната процедура на фирми, които не отговарят на законовите изисквания по отношение на плащанията на данъци и/или социални осигуровки, не са финансово стабилни и не отговарят на основните изисквания по отношение на големина и/или експертен опит.

Финалната подробна оценка на техническите и оперативните предложения, съдържащи се в офертата, е предмет на съответните критерии за възлагане на договор и оценяване на предложените цени.

ТАБЛИЦА 8: ПРОЦЕС НА ВЪЗЛАГАНЕ НА ДОГОВОРА

КРИТЕРИИ ЗА ИЗКЛЮЧВАНЕ

Кандидатите трябва да предоставят следното:

- Актуално състояние на фирмата;
- Копие от лиценз за извършване на частна охранителна дейност;
- Удостоверение от НАП, че кандидатът извършва всички плащания на вноските за социални осигуровки и изпълнява данъчните си задължения;
- Отчет за приходите и разходите;
- Доказателства, че техническото оборудване, което ще се използва за изпълнение на договора, отговаря на международни стандарти и/или тяхното национално приложение.

КРИТЕРИИ ЗА ПОДБОР

Финансови и икономически възможности

Кандидатите трябва да предоставят следното:

- Баланси и отчети за приходите и разходите за последните три финансови години;
- Общ оборот и оборот във връзка с услуги, подобни на обявените в тръжната процедура, за последните три години.

Техническите възможности се оценяват въз основа на следното:

- Организационната структура и капацитет на фирмата, включително възможности за подкрепа на персонала от първата линия;
- Професионален опит и подходящо обучение на лицата, които са предложени за изпълнение на работата;
- Доказано документиране на дейността на доставчика, осигуряване и поддръжка на услугите, предмет на договора, през последните три години;
- Наличие на необходимата инфраструктура, за да се изпълнят изискванията, посочени в тръжната процедура;
- Средно годишен брой на новопостъпилите и напуснали служители през последните три години *(оборот на персонала)*;
- Доказателство за системите за управление на качеството във връзка с фирмената политика за сигурност, философията и практиката за управление на човешките ресурси и оперативната подкрепа.

КРИТЕРИИ ЗА ВЪЗЛАГАНЕ НА ДОГОВОРА

Възлагането на договор става въз основа на икономически най-изгодната оферта, като оценката се базира на следното:

- Цена;
- Умения и опит на оперативния и ръководния персонал, който ще бъде назначен за изпълнение на договора;
- Подробно описание за това как ще се организира, осигури и поддържа услугата по отношение на работната сила, нейното подпомагане и използването на технологии;
- Съвместимост с целите на договора;
- Отчетност и стандарти за качество, предлагани от фирмата във връзка с целите на договора.

Оценката е разбита на следните критерии за качество:

Охранители:

- Опит в индустрията; специфичен за договора опит;
- Основни умения; допълнително обучение и квалификации; специфично за договора обучение; периодично обучение; други приложими умения; възможности за развитие в кариерата;
- Методология за набиране и подбор на кадрите; проучване;
- Заплата и допълнителни стимули; работни условия;
- Други критерии.

Управление на договора:

- Структура, организация, умения на ръководния екип; специфично за договора ноу-хау на ръководния екип;
- Умения и опит на обектовия ръководител, включително специфичен за договора опит; наличие *(възможност да бъде намерен)*; време за реакция;
- Методология за разпределяне на дежурствата; възможност за подкрепа; общи и специфични за клиента процедури; отчетност; контакт с клиента;
- Проверки; подкрепа от централата;
- Други критерии.

Инфраструктура по договора:

- Средства и системи за комуникация; ИТ хардуер и софтуер; униформи; оръжие и помощни средства; превозни средства; кучета;
- CCTV (видеонаблюдение); система за контрол на охраната; система за контрол на достъп; алармена/и инсталация/и; централизирана система за мониторинг;
- Други критерии.

Фирмата:

- Организационна схема, обхват на услугите, ресурси за здравословни и безопасни условия на труд, фирмени процедури, 24-часова помощ от контролната зала, членство в търговска асоциация;
- Философия на сигурността, документиране на сигналите;
- Философия и практика за управление на човешките ресурси, брой на служителите, оборот на персонала *(съотношение между новопостъпили и напуснали)*, неявяване на работа;
- Свързани със сектора препоръки; свързани с договора препоръки; предишен опит по договора;
- Подходящи удостоверения за сертифициране и награди;
- Други критерии.

Рамката за оценяване на "най-добрата стойност", предложена в настоящото ръководство, позволява на възложителите да прилагат своите собствени приоритети по отношение на:

- важността на цената и техническите предимства - **СТЪПКА 1**;
- важността, отдавана на различните категории критерии за технически предимства *(напр. качеството на охранителите, управлението на договора, договорната инфраструктура и фирмата)* - **СТЪПКА 2**;
- съответната тежест на конкретните критерии за технически предимства за всяка категория - **СТЪПКА 3**;

Според изискванията на законодателството, организациите - възложители обявяват критериите за оценяване, които ще бъдат използвани, в обявлението за тръжната процедура и в документацията за договора **(СТЪПКА 4)**.

След това се използва лесна за прилагане рамка за оценяване, за да се определи доставчика на "най-добрата стойност" **(СТЪПКА 5)**.

***СТЪПКА 1* - Важността на цената и техническите предимства**

За да се определи предложението, което представлява най-добрата стойност, според техническите критерии и критериите за цената, се използва следната формула, за да се стигне до общата оценка за предложението:

Оценка за предложението на оферирация = *Техническа оценка* + *Оценка на цената*

От възложителя зависи как ще дефинира своите приоритети по отношение на тежестта, която трябва да бъде дадена на техническата оценка и оценката на цената. Може да се намери баланс между качеството и цената, като се присъждат определен брой точки от общо 100, например:

Техническа оценка	**Оценка на цената**	**Приоритет на оценката за техничесите възможности и оценката на цената**
50	50	Качеството и ценатата са с еднаква важност
60	40	Качеството е по-важно от цената, но въпреки това тя е важен фактор
80	20	Качеството е от особена важност, а цената е с второстепенно значение
40	60	Цената е много важна, но въпреки това качеството е важен фактор
20	80	Цената е много важна, а качеството е с второстепенно значение

***СТЪПКА 2* - Определяне на важността, отдавана на различните категории критерии за технически предимства**

Тази стъпка позволява на възложителите да определят кои категории критерии са най-важни за тях по отношение на техническата оценка, като се присъждат различен брой точки от общия брой точки, предвидени за оценка на техническите предимства в СТЪПКА 1:

Категория критерии	**Приоритет на категориите критерии**
Охранители	Голям брой точки, присъдени за категорията „охранители”, показва че уменията, професионалната квалификация и качествата на охранителите, които ще бъдат използвани, са от първостепенно значение.
Управление на договора	Голям брой точки, присъдени за категорията „управление на договора” показва, че уменията на обектовия ръководител и на екипа за управление на договора са от първостепенна важност.
Договорна инфраструкура	Голям брой точки, присъдени за категорията „договорна инфраструктура” показва, че технологичната инфраструктура, която ще се използва, е с по-висока значимост.
Фирмата	Голям брой точки, присъдени за категорията „фирма” показва, че възложителят акцентира на стабилността, надеждността и потенциала за извършване на услугата.

ПРИМЕР А - 60 точки са присъдени при техническата оценка

Категория	*Точки*	*Показва следните приоритети*
Охранители	25	Качеството на персонала за охраната се приема за най-важния фактор при изпълнението на договора
Управление на договора	15	Добрите умения на екипа за управление на договора се приема, че ще осигурят ефективно ноу-хау и ръководство на услугата
Инфраструктура по договора	10	Техническите елементи също са от практическо значение
Фирма	10	Очакват се стабилност, надеждност и потенциал на фирмата - изпълнител

ПРИМЕР Б - 40 точки са присъдени при техническата оценка

Категория	*Точки*	*Показва следните приоритети*
Охранители	30	Качеството на персонала за охраната се приема за най-важно
Управление на договора	5	Контролът е по-важен от консултирането
Инфраструктура по договора	2	Договорът има относително ниско техническо съдържание
Фирма	3	Очаква се надежден партньор, но промяна не е проблем

ПРИМЕР В - 80 точки са присъдени при техническата оценка

Категория	*Точки*	*Показва следните приоритети*
Охранители	40	Качеството на персонала за охраната се приема за най-важно
Управление на договора	15	Договорът предполага новаторско управление и близък контакт между клиента и управленческия екип
Инфраструктура по договора	10	Използването на техника е важно при изпълнението на договора
Фирма	15	Възложителят придава особено значение на надеждността и стабилността. Цената за промяна е висока.

ПРИМЕР Г - 20 точки са присъдени при техническата оценка

Категория	*Точки*	*Показва следните приоритети*
Охранители	18	Нужна е опростена услуга, промяна не е проблем, цената е с най-висок приоритет
Управление на договора	2	Минимален контакт с управленческия екип
Инфраструктура по договора	0	Договорът няма техническо съдържание
Фирма	0	Изпълнението не е важно, цената е главният приоритет

***СТЪПКА 3* - Определяне на приоритетите по отношение на техническите предимства в критериите за възлагане на договор**

Тази стъпка позволява на договарящите организации да формулират приоритетни детайлни критерии за възлагане на договора, които според тях са важни, като присъждат точки от общия брой точки за всяка категория, предвидена в СТЪПКА 2 *(за критериите за качество виж таблици 4-7 в точка 4)*:

ПРИМЕР

60 е общият брой точки при техническата оценка. 25 от тях са присъдени на категорията „охранители":

Оценяван критерий за качество	*Точки*	*Показва следните приоритети*
Опит в индустрията	4	Съществено е охранителите да имат опит в индустрията, който да осигури безпроблемно стартиране на договора и поемане на обекта.
Специфичен опит по договора	2	Определен специфичен опит по договора е нужен, тъй като обстановката изисква специализирани умения.
Основно обучение	4	Охранителите трябва да са получили основно обучение за обезпечаване гарантирано минимално качество на услугата.
Допълнително обучение и квалификация	1	Допълнително обучение би било полезно.
Специфично обучение за договора	2	Ключовият персонал следва да е получил специфично за договора обучение, което да осигурява разбиране за предизвикателствата на охраняваната среда.
Периодично обучение	2	Договорът изисква използването на умения или технология, които постоянно да се подобряват. Трябва да се осигурява непрекъснато обучение, за да се гарантира, че уменията са в крак с времето и изискванията.
Други умения	0	Никакви други умения не се изискват
Възможности за кариера	2	Приема се, че наличието на възможности за кариера допринася за по-високо ниво на задържане на квалифициран състав.
Набиране и подбор на кадрите	3	Важно значение се отдава на подбора на квалифициран персонал.
Проучване	3	Всички охранители следва да са проучени поради отговорностите, свързани с охранявания обект.
Заплата и допълнителни стимули	1	Приема се, че наличието на удовлетворяваща заплата и допълнителни стимули спомагат за задържането на квалифициран състав и за повишена мотивация.
Условия за работа	1	Приема се, че удовлетворяващи условия на работа допринасят за задържането на квалифициран състав и за повишена мотивация.
Други критерии	0	Няма съотносими други критерии

СТЪПКА 4 - Обявяване на избраните критерии за възлагане на договора в обявлението за тръжната процедура

Както беше посочено в точка 3, договарящите организации, които искат да възложат даден договор на "икономически най-изгодния" участник в конкурса, трябва да посочат в своите обявления за тръжната процедура критериите за възлагане на договора, които ще се прилагат.

Организациите - възложители, които искат да използват рамката за "най-добрата стойност", за да възложат даден договор на „икономически най-изгодния" участник в търга, би следвало да дадат подробности за критериите за изключване, за подбор и за възлагане на договора *(виж таблица 8)* и тяхната относителна тежест в общия брой точки.

Максимален брой точки за спечелване на договор *(например 100)***:**

Цена - (определеният брой точки)

Технически предимства - (определеният брой точки)

Точките, които ще се присъждат за технически предимства, се определят както следва:

- За охранителите - сборът от точките за оценяваните критерии за качество
- За управлението на договора - сборът от точките за оценяваните критерии за качество
- За инфраструктурата - сборът от точките за оценяваните критерии за качество
- За фирмата - сборът от точките за оценяваните критерии за качество

СТЪПКА 5 - Рамка за оценяване с цел определяне на доставчика на "най-добра стойност"

След елиминирането на участниците, чиито оферти не са разгледани поради неспазване на критериите за изключване и подбор, възложителят може да извърши преценка на цените, предложени в останалите оферти. Тази преценка се базира на броя точки, които са предвидени за цената, както е посочено в обявлението за тръжната процедура.

Преценка на цената

Фирмата, предложила най-ниската цена, получава пълния брой точки за цена. Всички останали оферти с по-висока цена се оценяват спрямо предложилия най-ниската цена. Точките за цената се намаляват спрямо процента, с който предложената цена е по-висока от най-ниската предложена цена. В следващия пример, при който са предвидени общо 40 точки за оценка на цената, 10% увеличение на цената води до отнемането на 10% от 40 точки и т.н.

ПРИМЕР

Фирма	*Цена*	*Точки*
A	100.000	40
B	110.000	36
C	120.000	32

Оценяване на техническите предимства

След като организацията-възложител е определила своите приоритети по отношение на техническите предимства като дава точки по различните категории и критерии за качество, изложени в СТЪПКИ 2 и 3, от решаващо значение е да бъде направена обективна оценка доколко офертите отговарят на тези изисквания. За да се гарантира такава обективност, се използват следните параметри за оценяване:

- Неприложимо
- Несъвместимо
- Евентуално съвместимо
- Съвместимо
- Отлично

Таблица 9 по-долу дава определения за всеки от параметрите за оценяване.

ТАБЛИЦА 9: ОПРЕДЕЛЕНИЯ НА ПАРАМЕТРИТЕ ЗА ОЦЕНЯВАНЕ

Неприложимо	Този параметър отчита, че не всяка точка е приложима за всеки клиент. Критерият не е приложим за резултата на дадената поръчка и затова не се оценява. Оценката „Неприложимо" следва да не се използва произволно и да бъде свързана с изискванията на възложителя. Например, критерият "CCTV" е неприложим, ако тази технология няма да се използва за изпълнение на договора.
Несъвместимо	Тази оценка се прилага ако предоставената информация напълно не отговаря на изискванията на договарящата страна. Тя не се използва, ако не е получена информация по съответната точка.
Евентуално съвместимо	Осигурената информация не позволява точна преценка дали предложената точка отговаря на изискванията.
Съвместимо	Осигурената информация напълно отговаря на изискванията, очертани в обявлението за конкурса, както и на очакванията на възложителя.
Отлично	Точката надминава изискванията и очакванията на възложителя и показва едно изключително високо качество на услугата, основаващо се на успешно изпълнение в действие.

Неприложимо се използва в оценъчните таблици за критерии, за които е преценено, че не са свързани с конкретния конкурс. Очевидно, фирма, която получи "отличен" по отношение на един от критериите за качество, трябва да получи повече точки, отколкото фирма, която е преценена просто като "евентуално съвместима". Следователно точките, дадени за всеки критерий, се ползват с различна тежест.

Те са следните:

Параметър	*Тежест*
Несъвместимо	0 %
Евентуално	50 %
Съвместимо	80 %
Отлично	100 %

Фирмата с най-голям брой "отлични" резултати по основните критерии *(онези критерии, за които възложителят дава най-много точки)* ще получи най-висок резултат от оценката на техническите възможности. Точките от оценяването на техническите възможности се добавят към точките, дадени за оценката на цената, за да се определи доставчикът на "най-добрата стойност".

Следващият пример показва как се използва тази система:

Клиентът е решил да разпредели наличните 100 точки, както следва:

Цена	**40** точки
Технически възможности	**60** точки

Категории критерии за технически възможности:

Охранители	**25** точки
Управление на договора	**15** точки
Инфраструктура по договора	**10** точки
Фирмата	**10** точки

Оценяван критерий **„Охранители"**	Налични точки	Неприложимо	Несъвместимо (0%)	Евентуално съвместимо (50%)	Съвместимо (80%)	Отлично (100%)	Присъдени точки
Опит в индустрията	**4**				✓		**3.2**
Специфичен за договора опит	**2**					✓	**2**
Основно (първоначално) обучение	**4**					✓	**4**
Допълнително обучение и квалификация	**1**			✓			**0.5**
Специфично за договора обучение	**2**				✓		**1.6**
Периодично обучение	**2**			✓			**1**
Други умения	**0**	✓					**-**
Възможности за кариера	**2**			✓	✓		**1**
Набиране и подбор	**3**				✓		**2.4**
Проучване	**3**						**2.4**
Заплата и допълнителни стимули	**1**			✓			**0.5**
Условия за работа	**1**			✓			**0.5**
Други критерии	**0**	✓					**-**
ОБЩО	**25**						**19.1**

Оценяван критерий **„Управление на договора”**	Налични точки	Неприложимо	Несъвместимо (0%)	Евентуално съвместимо (50%)	Съвместимо (80%)	Отлично (100%)	Присъдени точки
Структура,организация и умения на ръководния екип	**2**				✓		**1.6**
Специфично за договора ноу-хау на ръководния екип	**1**				✓		**0.8**
Умения и опит на обектовия ръководител	**3**					✓	**3**
Специфичен за договора опит на обектовия ръководител	**2**					✓	**2**
Възможност обектовият ръководител да бъде намерен	**1**						**0.8**
Време за реакция	**2**				✓		**1.6**
График за дежурствата	**1**				✓		**0.8**
Възможност за подкрепа	**2**			✓			**1**
Общи и специфични за клиента процедури	**0**	✓					**-**
Отчетност	**1**			✓			**0.5**
Контакт с клиента	**0**	✓					**-**
Проверки	**0**	✓					**-**
Подкрепа от централата	**0**	✓					**-**
Други критерии	**0**	✓					**-**
ОБЩО	**15**						**12.1**

Оценяван критерий **„Инфраструктура по договора”**	Налични точки	Неприложимо	Несъвместимо (0%)	Евентуално съвместимо (50%)	Съвместимо (80%)	Отлично (100%)	Присъдени точки
Средства и системи за комуникация	**3**					✓	**3**
IT хардуер и софтуер	**0**	✓					
Униформи	**1**				✓		**0.8**
Оръжие и помощни средства	**1**				✓		**0.8**
Превозни средства	**1**				✓		**0.8**
Кучета	**2**			✓			**1**
CCTV система	**0**	✓					**-**
Система за контрол на охранителите	**0**	✓					**-**

Система за контрол на достъпа	**0**						-
Алармена инсталация	**2**				✓		**1.6**
Централизирана система за мониторинг	**0**	✓					-
Други критерии	**0**	✓					-
ОБЩО	**10**						**7**

Оценяван критерий **„Фирмата”**	Налични точки	Неприложимо	Несъвместимо (0%)	Евентуално съвместимо (50%)	Съвместимо (80%)	Отлично (100%)	Присъдени точки
Организационна схема	**0**						-
Обхват на услугите	**1**			✓			**0.5**
Ресурси за здравословни и безопасни условия на труд	**0**	✓					-
Фирмени процедури	**0**						-
24-часова помощ от контролната зала	**1**				✓		**0.8**
Членство в браншово сдружение	**0**	✓					-
Философия за сигурност	**0**						-
Документиране на сигналите	**2**					✓	**2**
Философия за качество, опит и регистриране (документиране) на	**0**	✓					-
Философия и практика за управление на човешки ресурси	**0**	✓					-
Брой на служителите	**1**				✓		**0.8**
Оборот на персонала	**0**	✓					-
Неявяване на работа	**0**	✓					-
Свързани със сектора препоръки (референции)	**3**					✓	**3**
Свързани с договора препоръки (референции)	**2**					✓	**2**
Предишен опит по договора	**0**	✓					-
Съответни сертификати	**0**	✓					-
Награди	**0**	✓					-
Други критерии	**0**	✓					-
ОБЩО	**10**						**8.9**

ОБЩО ТОЧКИ ЗА ТЕХНИЧЕСКИ ПРЕДИМСТВА: 47.1 от 60

ПРИЛОЖЕНИЕ - Таблици за оценка

ОЦЕНЪЧНИ ФОРМИ

За фирма: .....

1. КРИТЕРИИ ЗА ИЗКЛЮЧВАНЕ

Кандидатите трябва да предоставят следното:	Несъвмес-тимо	Съвмес-тимо	Забележки
Регистрация, изисквана от законодателството или практиката в страната-членка, в която е регистрирана фирмата			
Удостоверение, че кандидатът няма задължения по отношение плащането на осигурителни вноски.			
Удостоверение, че кандидатът е изпълнил всички свои данъчни задължения в съответствие с законовите изисквания.			
Отчет за приходите и разходите, ако публикуването е задължително.			
Документ, че техническото оборудване за изпълнение на договора съответства на европейски/международни стандарти и/или на тяхното национално приложение.			

Резултат за несъвместимост в коя да е от горните категории води до незабавно дисквалифициране от възложителния процес.

2. КРИТЕРИИ ЗА ПОДБОР

Финансови и икономически възможности

Кандидатите трябва да предоставят следното:	Несъвмес-тимо	Съвмес-тимо	Забележки
Баланси и отчети за приходите и разходите за последните три финансови години, ако тяхното публикуване е задължително.			

Технически възможности

Кандидатите трябва да предоставят следното:	Несъвмес-тимо	Съвмес-тимо	Забележки
Организационната структура и капацитет на фирмата, включително възможностите за подкрепа			
Професионален опит и подходящо обучение на лицата, които са предложени за изпълнение на работата			
Доказано документиране *(отчетност)* на организацията, осигуряването и поддръжката на услугите, които са предмет на този договор			
Наличие на необходимата инфраструктура за изпълнение на изискванията, посочени в тръжната процедура			
Средногодишен брой на персонала и на управленския състав през последните три години			

Резултат за несъвместимост в която и да е от категориите води до изключване на кандидата от по-нататъшния процес за подбор и решение. Ако фирмата е подходяща, обаче, може да бъде изискана допълнителна информация.

3. КРИТЕРИИ ЗА РЕШЕНИЕ

Договорът ще бъде възложен на фирмата, представила икономически най-изгодната оферта, оценена по следните критерии:

- Цена
- Умения и опит на изпълнителския и ръководния състав за реализиране на договора
- Подробно описание как ще бъде организирана и обезпечена услугата по отношение на работна сила, поддръжка и технология
- Съвместимост с целите на договора
- Документиране *(отчетност)* и стандарти за качество, предложени от фирмата по отношение целите на договора

РЕЗЮМЕ

	Брой налични точки	**Присъдени точки**	**Забележки**
1. Охранители			
2. Управление на договора / дейностите			
3. Инфраструктура по договора			
4. Фирмата			

ОБЩО ЗА ТЕХНИЧЕСКИ ВЪЗМОЖНОСТИ: **.....**

ЗА ЦЕНАТА: **.....**

ОБЩО ВСИЧКО : **.....**

1. ОХРАНИТЕЛИ

	Налични точки	Неприложимо	Несъвместимо (0%)	Евентуално съвместимо (50%)	Съвместимо (80%)	Отлично (100%)	Присъдени точки
1.1. Опит							
Опит в индустрията							
Специфичен за договора опит							
1.2. Умения и възможности							
Основно *(първоначално)* обучение							
Допълнително обучение							
Специфично за договора обучение							
Периодично обучение							
Други умения							
Възможности за кариера							
1.3. Набиране, подбор и проучване							
Методология за набиране и подбор на кадрите							
Проучване							
1.4. Условия при наемане на работа							
Заплата и допълнителни стимули							
Условия за работа							
1.5. Други критерии							
ОБЩО							

2. УПРАВЛЕНИЕ НА ДОГОВОРА / ДЕЙНОСТИТЕ

	Налични точки	Неприложимо	Несъвместимо (0%)	Евентуално съвместимо (50%)	Съвместимо (80%)	Отлично (100%)	Присъдени точки
2.1. Ръководен екип							
Структура, организация и умения на ръководния екип							
Специфично за договора ноу-хау на ръководния екип							
2.2. Обектов ръководител							
Умения и опит							
Специфичен за договора опит							
Възможност да бъде намерен							
Време за реакция							
2.3. График за дежурствата							
Методология за разпределяне на дежурствата							
Възможности за подкрепа							
Общи и специфични за клиента процедури							
Отчетност							
Контакт с клиента							
2.4. Поддържащи дейности							
Проверки							
Подкрепа от централата							
2.5. Други критерии							
ОБЩО							

3. ИНФРАСТРУКТУРА ПО ДОГОВОРА

	Налични точки	Неприложимо	Несъвместимо (0%)	Евентуално съвместимо (50%)	Съвместимо (80%)	Отлично (100%)	Присъдени точки
3.1. Оборудване							
Средства и системи за комуникация							
IT хардуер и софтуер							
Униформи							
Оръжие и помощни средства							
Превозни средства							
Кучета							
3.2. Техническа подкрепа							
CCTV система							
Система за контрол на охранителите							
Система за контрол на достъпа							
Алармена инсталация							
Централизирана система за мониторинг							
3.3. Други критерии							
ОБЩО							

4. ФИРМАТА

	Налични точки	Неприложимо	Несъвместимо (0%)	Евентуално съвместимо (50%)	Съвместимо (80%)	Отлично (100%)	Присъдени точки
4.1. Структура и организация							
Организационна схема							
Обхват на услугите							
Ресурси за здравосл. и безоп. условия на труд							

Фирмени процедури							
24-часова помощ от контролната зала							
Членство в браншово сдружение							
4.2. Сигурност							
Философия							
Документиране на сигналите							
4.3. Качество							
Философия за качество, опит и практика							
4.4. Управление на човешките ресурси							
Философия и практика							
Брой на служителите							
Оборот *(движение)* на персонала							
Неявяване на работа							
4.5. Референции *(препоръки)*							
Свързани със сектора							
Свързани с договора							
Минал опит за изпълнение на договора							
4.6. Сертификация и награди							
Съответни сертификати							
Награди							
4.7. Други критерии							
ОБЩО							

ИЗЧИСЛЕНИЯ

- Общ брой точки за цената: **.....**
- Общо брой точки за техническите възможности: **.....**

ВСИЧКО ПОСТИГНАТИ ТОЧКИ: **.....**