



Kvalitet for pengene - En håndbog for ordregivende organisationer, der udbyder vagttjenesteydelser



*with the support of
European Commission
Directorate General Employment
and Social Affairs*



Taksigelser

Denne håndbog er resultat af et samarbejde mellem CoESS (Den Europæiske Sammenslutning af Vagtselskaber) og UNI-Europa¹ inden for rammerne af den europæiske sociale dialog. Mange tak til Europa-Kommissionens GD Beskæftigelse og Sociale Anliggender for økonomisk og administrativ støtte til projektet og til medlemmerne af arbejdsgruppen på højt niveau som rundhåndet har stillet tid og kræfter til rådighed med henblik på at nå et godt resultat.

Arbejdsgruppen omfattede:

Hilde de Clerck, Europa-Kommissionen, GD
Beskæftigelse og Sociale Anliggender/D1

Dr Stephan Landrock, CoESS (Østrig)

Claude Levy, CoESS (Frankrig)

Harald Olschok, CoESS (Tyskland)

Marc Pissens, CoESS (Belgien)

Larry Quinn, CoESS (Irland)

Kris Van den Briel, CoESS (Belgien)

Nicola Konstantinou, Uni-Europa

Mick Graham Uni-Europa (UK)

Wilhelm Zechner, Uni-Europa (Tyskland)

Marja Lindblom, Uni-Europa (Finland)

Dan Plaum, Uni-Europa (Belgien)

Bernadette Tesch-Ségol, Uni-Europa

Tina Weber, ECOTEC

Denne håndbog er udarbejdet af det hyrede konsulent-firma (ECOTEC Research and Consulting Ltd) og er godkendt af CoESS, UNI-Europa og deres nationale medlemsorganisationer.

Vi modtager meget gerne forslag og kommentarer til håndbogen. De bedes sendt til:

Tina Weber
ECOTEC Research and Consulting Ltd
28-34 Albert Street
Birmingham, B4 7UD
Storbritannien
Tel: +44 121 616 3658
Fax: +44 121 616 3699
email: Tina_Weber@ecotec.co.uk

¹Indtil januar 2000, Euro-FIET

Fælleserklæring fra CoESS og Euro-FIET om indgåelse af aftaler med private vagtbureauer i den offentlige sektor

1. Arbejdsmarkedets parter inden for den europæiske sektor for private vagtbureauer, CoESS (arbejdsgivere) og Euro-FIET (fagforeninger) har efter en undersøgelse blandt deres respektive medlemmer konstateret, at - afhængig af, hvilket land det drejer sig om - finder mellem 40% og 60% af aktiviteten i sektoren for de private vagtbureauer sted i den offentlige servicesektor. Af undersøgelsen fremgår det også, at de offentlige myndigheder i langt de fleste tilfælde (85% - 100%) indgår disse aftaler alene ud fra prisen.
2. Disse to iagttagelser har medvirket til at overbevise CoESS og Euro-FIET om - med henblik på at højne sektorens faglige standard, og idet man opfordrer til åbenhed og til en kvalitetsforbedring af tjenesteydelserne - at vedtage denne fælles henstilling og give offentlige myndigheder en håndbog (se vedlagte kopi), som indeholder alle de oplysninger, der er nødvendige for at kunne vælge "det økonomisk mest fordelagtige bud", således som de har ret til i henhold til Direktiv 50/92/EØF.
3. Selvom CoESS og Euro-FIET er klar over de budgetmæssige problemer, som offentlige myndigheder står over for, mener de, at den sædvanlige politik, der består i at indgå aftaler med selskaber, der afgiver det laveste bud, har en negativ indvirkning på sektoren.
4. Den eksisterende konkurrence inden for sektoren for private vagtbureauer, som ønsker at indgå offentlige aftaler om tjenesteydelser, opfordrer virksomheder til at reducere deres priser på bekostning af kvaliteten af deres tjenesteydelser på trods af den omstændighed, at kvaliteten anses for at være en vigtig forudsætning for kundernes og brugernes tilfredshed.
5. Arbejdsmarkedets parter er klar over, at virksomheder i nogle tilfælde ikke tøver med at anbringe sig selv på den forkerte side af loven, eller i det mindste er meget tæt på at gøre det (hvis de ikke overholder lovgivningen eller de kollektive overenskomster) for at kunne afgive et bud med den laveste pris med henblik på at få aftalen.
6. Som følge af den størrelse, som sektoren for offentlige tjenesteydelsesaftaler har, underminerer en sådan optræden alle bestræbelser på at forbedre kvaliteten som helhed inden for sektoren. Den bidrager også til sektorens temmelig negative offentlige image, til de lave faglige normer og /eller til den manglende evne til at erkende de stadig stigende normer for sektoren, til arbejdstagernes utilfredshed med deres arbejdsbetingelser samt til problemer med at rekruttere nye arbejdstagere.
7. CoESS og Euro-FIET mener, at den betydning, man tillægger prisen alene, når man indgår offentlige tjenesteydelsesaftaler, bl.a. skyldes følgende:
 - utilstrækkelig åbenhed inden for sektoren for private vagtbureauer
 - mangel på midler til at analysere kvalitetsaspektet i forbindelse med tjenesteydelsesaftaler
 - kundernes vanskeligheder ved at udtrykke deres behov med hensyn til kvalitet
 - mangel på værktøjer, der giver kunden mulighed for at vurdere kvalitet
 - vanskeligheder ved at foretage kvalitetssammenligninger i forbindelse med de tjenesteydelser, der udbydes af sektoren.
8. For at forbedre kvaliteten af tjenesteydelserne har CoESS og Euro-FIET udarbejdet en håndbog for udbydende myndigheder. Denne håndbog indeholder en checkliste over kriterier til vurdering af kvaliteten af tjenesteydelserne inden for sektoren for private vagtbureauer. De har også over for kunderne forklaret, hvor vigtigt det er at tage højde for disse kriterier. Endelig har de udarbejdet et system for bud, der gør det muligt at vurdere buddene både i forhold til pris- og kvalitetskriterier.
9. CoESS og Euro-FIET understreger, at håndbogen giver kunderne i sektoren den ønskede fleksibilitet, der er i overensstemmelse med markedets særlige behov, således at de kan vægte pris- og kvalitetskriteriet, når de træffer et valg.
10. Håndbogen vil blive fordelt til så mange som muligt, både til offentlige myndigheder og til kunder i sektoren for private vagtbureauer i EU. Arbejdsmarkedets parter ønsker at tilrettelægge oplysningskampagner og kampagner, der skal skabe bevidsthed herom, med henblik på at opfordre så mange som muligt til at gøre brug af håndbogen.

Berlin, 10. juni 1999

Stephan Landrock
Formand
CoESS



Philip Jennings
Regionalsekretær
Euro-FIET

Indhold

1.0 Indledning	1
1.1 Håndbogens formål og målsætninger	1
1.2 Sådan bruges Håndbogen	2
2.0 Vælg kvalitet for pengene – hvorfor det er vigtigt for Dem	3
3.0 Offentlige udbud af vagttjenester og Ef-reglerne	4
4.0 Sådan defineres kvalitet for pengene for vagttjenester	7
4.1 Indledning	7
4.2 Vagtpersonale	7
4.3 Ordreforvaltning	8
4.4 Infrastruktur	10
4.5 Virksomheden	10
5.0 Evalueringssystem	12
Bilag - Scoringstabeller	23

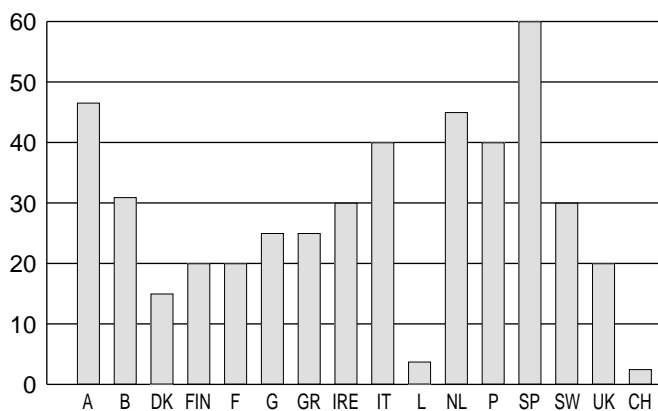
1. Indledning

Hvad enten vi umiddelbart er klar over det eller ej, er private vagtselskaber i stigende grad ved at blive en del af dagligdagen. Som følge af økonomiske, demografiske og politiske forandringer, som medfører en højere grad af polarisering i samfundet, er efterspørgslen efter sikkerhedstjenesteydelser i stigning. Denne polarisering afspejles i antallet af tilfælde af aggressiv og kriminel adfærd. Samtidig med at denne udvikling finder sted, påtager staten og de offentlige myndigheder sig en faldende andel af det direkte ansvar for at sikre offentlig sikkerhed. Af hensyn til at bevare størst mulig fleksibilitet og rentabilitet uddelegeres disse funktioner mere og mere til private vagtselskaber.

Leverandører af private sikkerhedstjenesteydelser er således blevet ansvarlige for offentlig sikkerhed og beskyttelse af offentlig og privat ejendom på en lang række forskellige lokaliteter, herunder højrisikoområder som A-kraftværker, banker, ambassader og lufthavne. De leverer stadig hyppigere sikkerhedstjenester ved offentlige begivenheder og eskorter til sikkerhedstransporter (herunder fangetransport), og de overtager en række opgaver, som tidligere blev løst af politi, brandvæsen og ambulancetjenester.

Private virksomheder og offentlige myndigheder på europæisk, nationalt, regionalt og lokalt niveau står således over for at skulle udlicitere bemandede sikkerhedstjenesteydelser. Deres "købekraft" vejer derfor mere og mere tungt i fastsættelse af regler for og kvalitet af de tilbudte sikkerhedstjenesteydelser. En undersøgelse foretaget af CoESS og Euro-FIET i 1998 viste, at de offentlige udbuds markedsandel inden for den private vagtsektor er støt stigende, og at de i mange medlemslande udgør over 30% af markedet. (se tabel 1).

TABEL 1: DE OFFENTLIGE UDBUDS ANDEL AF PRIVATE VAGTSELSKABERS OMSÆTNING (EU, 1998)



Kilde: CoESS og Euro-FIET, 1998

På trods af den sårbare karakter af mange af de offentlige bygninger og lokaliteter, der betjenes, viste CoESS-undersøgelsen, at hovedparten af de offentlige myndigheder i dag vælger vagtselskab udelukkende på grundlag af den laveste tilbudspris (se tabel 2).

TABEL 2: ANDEL AF TILDELTE KONTRAKTER PÅ GRUNDLAG AF LAVESTE TILBUDSPRIS. (EU-LANDE)

LAND	ANDEL OFFENTLIGE UDBUD TILDELTE PÅ GRUNDLAG AF LAVESTE BUD
Østrig	95%
Belgien	90%
Danmark	90%
Finland	90%
Frankrig	90%
Tyskland	90%
Grækenland	60%
Irland	95%
Italien	70%
Luxembourg	100%
Holland	80%
Portugal	80%
Spanien	80%
Sverige	50%
Schweiz	30%
Storbritannien	60%

Kilde: CoESS og Euro-FIET (1998)

Dette skyldes tildels indskrænkninger i de offentlige budgetter, men kan også tilskrives en mangel på vejledning som kunne bistå de ordregivende myndigheder med at vælge den tjenesteyder, der præsterer "kvalitet for pengene".

Begrebet "kvalitet for pengene" tager ikke kun hensyn til en favorabel pris; det søger at veje dette sammen med kvalitetsaspekterne i et tilbud om præstation af tjenesteydelser.

1.1 Håndbogens formål og målsætninger

Denne håndbog er udarbejdet til gavn for de ordregivende organisationer, der ønsker at sikre, at de vælger et vagtselskab der kombinerer kvalitet med en favorabel pris, snarere end blot at slå sig til tåls med det billigste tilbud. Formålet er at give disse ordregivende myn-

digheder et brugervenligt værktøj, der kan hjælpe med til at definere deres behov for bemandede vagttjenester i forhold til forskellige lokaliteter og vagtopgaver. En detaljeret specifikation af deres egne behov vil efterfølgende gøre det muligt for dem at vælge en tjenesteyder, som ikke bare tilbyder en konkurrencedygtig pris, men også dokumenterer kvalifikationer og kapacitet til at præstere pålidelige tjenesteydelser af høj kvalitet.

Håndbogen indeholder et evalueringssystem til vurdering af tilbud, som er enkelt at anvende, og som kan tilpasses til hver enkelt ordregivende organisations behov og til kravene i hver enkelt ordre. Systemets formål er at gøre det muligt for de ordregivende organisationer med størst mulig selvstændighed at fastlægge de kvalitetskriterier, der er særlig relevante for dem og for det foreliggende vagtarbejde. Det tillader dem ikke bare at vægte kvalitetskriterier forskelligt i henhold til deres egen vurdering men også selv at fastlægge, hvad de foretrækker som balancepunkt mellem teknisk formåen og priselementer, når de vurderer et tilbud.

1.2 Sådan bruges Håndbogen

Håndbogens hovedafsnit er tænkt som et orienterings- eller uddannelsesværktøj for indkøbsmedarbejdere. Heri opstilles de tekniske kvalitetskriterier som skal hjælpe dem til at identificere de leverandører, der tilbyder tjenester af høj standard. Det fungerer som en vejledning til opfattelsen bag og anvendelsen af scoringssystemet i bilaget. Det kan efterfølgende anvendes som opslagsbog.

Pointssystemet og tabellerne i bilaget kan kopieres og bruges igen og igen. De kan tilpasses til den ordregivende organisations præcise behov. En udgave af scoringssystemet på diskette er under udvikling.

Resten af håndbogen er struktureret som følger:

Afsnit 2 forklarer hvorfor, det er vigtigt at vælge efter kvalitet såvel som efter pris ved udlicitering af vagtopgaver. Det indeholder oplysninger om de *negative konsekvenser tildeling af ordrer udelukkende under hensyn til prisen kan have*, og fokuserer på eksisterende god praksis i forbindelse med valg af "kvalitet for pengene".

Afsnit 3 opridses kort EF-reglerne vedrørende udbud af sikkerhedstjenesteydelser, og forklarer, i hvilket omfang bestemmelserne i EFs tjenesteydelsesdirektiv (Rådets direktiv 92/50/EØF) finder anvendelse på dette felt.

Oplysning om, hvordan kvalitet for pengene kan defineres i forhold til præstation af sikkerhedstjenesteydelser er indeholdt i håndbogens *afsnit 4*. Dette afsnit beskriver kvalitetskriterier i forhold til de fire nøgleelementer, der bidrager til en vellykket udlicitering: vagtpersonalets kvalifikationer og færdigheder; det administrative personalets erfaring; kvaliteten af ordrens infrastruktur samt vagtselskabets erfaring og serviceopfattelse.

Afsnit 5 forklarer evalueringssystemet til "kvalitet for pengene" og viser nogle beregningseksempler.

2. Vælg kvalitet for pengene – hvorfor det er vigtigt for Dem

Som anført i indledningen, skal private virksomheder såvel som offentlige myndigheder i stigende omfang finde eksterne leverandører af sikkerhedstjenester til at bevogte bygninger, sikre offentligheden ved arrangementer, yde eskortetjeneste og en lang række andre opgaver. Dette betyder grundlæggende set, at mange tidligere virksomhedsinterne eller offentlige opgaver udliciteres til private tjenesteydere inklusive alle de tilhørende følsomme sikkerhedsopgaver i forbindelse med beskyttelse af privat ejendom, offentlig sundhed og sikkerhed samt intern sikkerhed.

De offentlige udbuds stigende markedsandel betyder, at de standarder, de ordregivende myndigheder fastlægger med hensyn til prisen på sikkerhedstjenesteydelser har en betydelig indflydelse på lønninger og arbejdsforhold inden for sektoren samt på vagtselskabernes infrastruktur og, som følge heraf, på de præsterede tjenesteydelsers kvalitet. Det er en kilde til stigende bekymring for arbejdsmarkedets parter inden for erhvervet, at anvendelse af det princip, at ordrer tildeles til lavestbydende, skal føre til en gradvis udhuling af erhvervets kvalitetsstandarder. De er især bekymrede fordi det sker på et tidspunkt, hvor private vagtselskaber er nødt til at blive mere specialiserede og forbedre kvaliteten, eftersom de i stigende grad påtager sig følsomme opgaver, der tidligere lå i offentligt regi.

Bevidstheden om faren ved denne praksis vokser kun langsomt frem, eftersom de skadelige virkninger af konkurrence på den laveste pris, der er mere vidtgående end optimering af omkostningerne, ikke umiddelbart er mærkbare: det er en gradvis proces. Det skal ses i sammenhæng med organisationernes egen sikkerhed, måden hvorpå de ser værdien af deres egne omgivelser, deres image i offentligheden samt de øgede procesomkostninger der hidrører fra, at der ikke er præsteret tjenester af høj standard. Det er konstateret, at konkurrence på den laveste pris i første omgang får de bydende til at svække infrastrukturen i selve præstationssystemet, der omfatter personaleuddannelse, tilsyn og kvalitetsstyring. Med henblik på yderligere at reducere omkostningerne vil de efterfølgende sænke serviceniveauet ved at beskæftige billigere arbejdskraft, hvilket resulterer i ringere motivation og øget gennemtræk af personale. Løn- og socialsikringsudgifter beskæres ofte ved at gå over til anvendelse af korttids- og deltidsansat personale og i sidste ende ved at anvende "fup-selvstændige" for at omgå de kollektive overenskomster. Brug af "skyggevagter" (tilstedeværelse af mindre vagtpersonale end aftalt i kontrakten) bliver også mere udbredt. Efterhånden som der skæres i priserne, bliver beskyttelsessmekanismer til luksus og indirekte omkostninger, hvilket øger sikkerhedsrisikoen for kunderne og for almenheden. Det er i stigende grad dokumenteret blandt bydende med laveste pris, at de ser bort fra overenskomster eller regler i lovgivningen. Der er tilfælde af unddragelse af skatter og socialudgifter blandt vagtselskaber med dårligt ry; ikke-overholdelse af den oprindelige

kontrakt med hensyn til antal personale stillet til rådighed; samt anvendelse af sort arbejdskraft.

Eksempler på de negative virkninger af sådanne omkostningssænkninger kommer i stigende grad i offentlighedens søgelys, og bidrager til at forringe erhvervets image i almenheden. Dermed forringes nødvendigvis ligeledes almenhedens opfattelse af den ordregivende organisation.

De omsiggribende eksempler på dårlig praksis og sikkerhedsproblemer, der skyldes konkurrence på laveste pris, fører en række private virksomheder og offentlige myndigheder til at genoverveje deres udbudsstrategier. Udviklingen af udvælgelseskriterier, der tager hensyn til kvalitet såvel som til pris, er ved at blive mere udbredt, og denne håndbog trækker på disse erfaringer.

Byen Linz i Østrig valgte at tildele ordren for ydelse af parkeringsvagtjenester til overvågning af byens korttidsparkingsområder til en bydende med en højere pris, eftersom det pågældende selskab kunne dokumentere et signifikant højere serviceniveau over for den ordregivende myndighed. Det havde især at gøre med dets forpligtigelse til at anvende vagtpersonale med mere end tre års erfaring inden for erhvervet. Den højere pris blev betragtet som velbegrundet, eftersom det bedre, mere erfarne personale medførte højere udgifter til løn og social sikring.

Andre eksempler på organisationer, der er ved at udvikle pris- og kvalitetsbaserede tilbudsevalueringssystemer, er de amerikanske ambassader, Eurocontrol og det britiske postvæsen.

Kunder inden for både den offentlige og den private sektor er derfor i stigende grad opmærksomme på, at det er rentabelt at vælge kvalitet for pengene snarere end blot den laveste pris, og de tildeler kontrakter til det "økonomisk mest fordelagtige tilbud" - en mulighed, der er lagt op til i EF-reglerne om offentlige tjenesteydelsesaftaler.

3. Offentlige udbud af vagt-tjenesteydelser og EF-reglerne

Den Europæiske Union har vedtaget et omfattende sæt retsfor skrifter vedrørende offentlige indkøb. Udbud omfattende en lang række varer og tjenesteydelser tegner sig for 720 mia. euro af de offentlige udgifter, og udgør grundlaget for et betydeligt antal arbejdspladser.

Udbud af sikkerhedstjenesteydelser falder inden for anvendelsesområdet for EFs tjenesteydelsesdirektiv (Rådets direktiv 92/50/EØF). Imidlertid mente de europæiske lovgivere, at der var mindre sandsynlighed for, at virksomheder skulle levere sikkerhedstjenesteydelser over grænserne, hvorfor direktivets bestemmelser kun i begrænset omfang gælder udbud af sikkerhedstjenesteydelser.² Dette betyder i realiteten, at kun to af direktivets bestemmelser direkte finder anvendelse på tildeling af ordrer vedrørende sikkerhedstjenesteydelser:

For det første skal de tekniske specifikationer i henhold til hvilke tjenesteydelserne skal udføres henvises enten til:

- a) nationale standarder, der gennemfører europæiske standarder;
- b) til europæisk teknisk godkendelse eller;
- c) til fælles tekniske specifikationer.

Disse bestemmelser gælder først og fremmest ethvert teknisk hjælpemiddel, der anvendes under udførelse af ordren, og er derfor kun af begrænset relevans ved præstation af bemandede vagttjenesteydelser.

For det andet skal Europa-Kommissionen underrettes når en ordre er tildelt. Det står imidlertid den ordregivende myndighed frit for selv at bestemme, hvor vidt meddelelsen herom skal offentliggøres i EF-Tidende eller ej.

Omend direktivet kun i begrænset omfang finder anvendelse på tildeling af ordrer vedrørende sikkerhedstjenesteydelser, fastsættes det, at *“udvælgelseskriterierne skal stå i forhold til ordrens formål”*, og skal være i overensstemmelse med Traktatens bestemmelser. Det tilrådes endvidere, at de af den ordregivende organisation fastlagte kriterier skal være i overensstemmelse med kravene i tjenesteydelsesdirektivet.

Alle offentlige udbud gennemløber groft sagt tre faser (se også Tabel 3):

I første fase lægges **udelukkelseskriterier** til grund for hvilke typer virksomheder, der automatisk udelukkes fra at deltage i udbuddet. Direktivets artikel 29 indeholder en udtømmende liste over disse udelukkelseskriterier.

Kort sammenfattet fastlægges det, at en tjenesteyder kan udelukkes hvis han:

- er konkurs eller er under afvikling;;
- er taget under konkursbehandling;
- er dømt for en strafbar handling, der rejser tvivl om hans faglige hæderlighed;
- har begået en alvorlig erhvervsmæssig fejl
- ikke har opfyldt sine forpligtelser til betaling til sociale sikringsordninger;
- ikke har opfyldt sine forpligtelser til betaling af skatter og afgifter;
- svigagtigt har afgivet urigtige oplysninger eller har undladt at give oplysninger vedrørende kriterierne for kvalitativ udvælgelse;
- ikke er optaget i et fagregister som krævet i henhold til national lov.

I anden fase lægges **udvælgelseskriterier** til grund for hvilken type virksomhed, der vil blive opfordret til at afgive bud. Et antal selskaber kan udelukkes i denne fase, for eksempel på grund af deres finansielle, økonomiske eller tekniske kapacitet. Direktivet indeholder en udtømmende liste over den dokumentation, der kan kræves for at belyse tjenesteyderens *finansielle og økonomiske formåen*. Direktivets artikel 32 fastlægger den dokumentation, ordregivende myndighed kan kræve som bevis for tjenesteyderens *tekniske formåen*. Disse omfatter bl.a.:

- dokumentation for de uddannelsesmæssige og faglige kvalifikationer hos tjenesteyderen og/eller virksomhedens medarbejdere;
- en liste over de betydeligste tjenesteydelser, der er udført i løbet af de sidste tre år
- en erklæring om virksomhedens gennemsnitlige antal beskæftigede gennem de sidste tre år
- en erklæring om det materiel og tekniske udstyr, der er disponibelt for tjenesteyderen til udførelse af ordren
- en beskrivelse af kvalitetssikringssystemerne
- oplysning om, hvor stor del af kontrakten yderen agter at give i underentreprise.

I tredje fase vurderes de enkelte bud på baggrund af **tildelingskriterier** for at fastslå, hvor godt de lever op til udbudsspecifikationerne.

Selvom der i praksis kun er en vurderingsfase, skal der sondres logisk mellem de tre forskellige typer kriterier.

I henhold til EFs tjenesteydelsesdirektiv kan følgende kriterier anvendes ved tildeling af ordrer:

² Dette gælder alle tjenesteydelser, der er opregnet i direktivets Bilag 1B.

"med forbehold af nationale love eller administrative bestemmelser om vederlag for visse tjenesteydelser, kan de ordregivende myndigheder lægge følgende kriterier til grund ved tildeling af ordrer:

a) når tildelingen sker på grundlag af det økonomisk mest fordelagtige bud, forskellige kriterier, der varierer efter aftalen, f. eks. **kvalitet, teknisk værdi, æstetisk eller funktionsmæssig værdi, kundeservice og teknisk bistand, leveringsdato og leveringstid eller færdiggørelsestid, pris;** eller

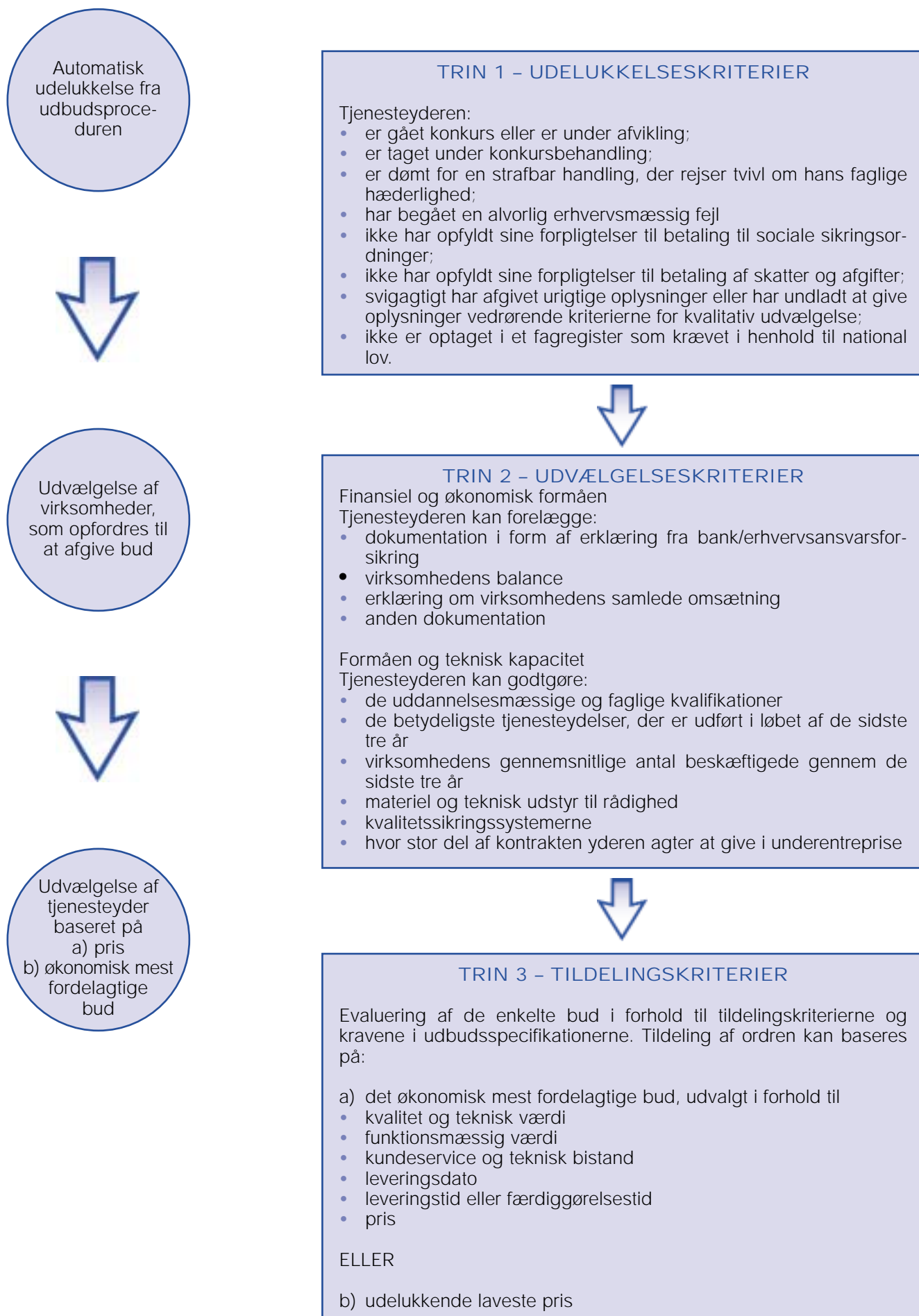
b) udelukkende laveste pris

Når ordren skal tildeles det økonomisk mest fordelagtige bud, anfører de ordregivende myndigheder i udbudsbetingelserne eller i udbudsbekendtgørelsen, hvilke kriterier de påtænker at benytte, så vidt muligt ordnet efter den betydning de tillægges, med de vigtigste først."

Tjenesteydelsesdirektivets bestemmelser begrænser imidlertid ikke de ordregivende organisationers frihed til at beslutte, hvor vidt de ønsker at tildele en ordre til lavestbydende eller til det økonomisk mest fordelagtige bud.

Kvalitetskriterierne og scoringssystemet i denne håndbog er derfor fuldt ud valgfri. De udgør de fælles henstillinger fra en ekspertgruppe bestående af repræsentanter for arbejdsgivere og arbejdstagere, der er trådt sammen på europæisk plan, som har mange års erfaring i at arbejde med kunder fra den offentlige sektor i en lang række forskellige sammenhænge.

TABEL 3: TRE-FASE MODEL FOR ORDRETILDELINGSPROCEDUREN



4. Sådan defineres kvalitet for pengene for vagttjenester

4.1 Indledning

Det gælder de fleste organisationer, der søger at præstere en tjenesteydelse, at tjenesteydelsens kvalitet afhænger af en række nøglefaktorer. Af samtlige disse faktorer, er præstationspersonalets kvalifikationer, færdigheder og motivation klart den vigtigste, eftersom de er ansvarlige for den daglige udførelse af arbejdet og for kontakten til kunderne eller almenheden. Endvidere skal driftsplanlægning og ledelse af præstationspersonale og tjenesteydelser være første klasses for at sikre, at tjenesterne præsteres i overensstemmelse med den bedst mulige kvalitetsstandard. Endelig er det afgørende, at driften støttes af en virksomhedsinfrastruktur, som ikke blot råder over det nødvendige erfaringsgrundlag for at præstere kvalitetstjenesteydelser, men som også udviser en servicetankegang, der opfylder kundens behov.

De fire nøgleområder i henhold til hvilke de tekniske aspekter af et tilbud om præstation af vagttjenesteydelser bør vurderes, er således:

- vagtpersonale
- ledelse og drift (ordreforvaltning)
- infrastruktur
- virksomheden

Det bør understreges, at ordregivende organisationer, der søger at anvende nogle af (eller alle) de nedennævnte kvalitetskriterier, er nødt til at lægge vægt på de generelle tildelingskriterier i deres udbudsbekendtgørelser, såfremt disse ikke fremgår af udbudsmaterialet. Et eksempel på en offentlig udbudsbekendtgørelse er anført i Afsnit 5 (s. 12) i denne håndbog.

4.2 Vagtpersonale

Erfaring

Det væsentligste aktiv for et privat sikkerhedsselskab er dets vagtpersonale. Kvaliteten af den daglige præstation af tjenesteydelsen står og falder med dets kvalifikationer og erfaring. Afhængig af, hvilken type sikkerhedstjenester, der er tale om, er det følgelig helt afgørende, at en bydende virksomhed kan godtgøre, at det personale, der vælges til at udføre arbejdet, har de nødvendige erfaringer og kvalifikationer til at præstere tjenester af høj standard. Hvor der er tale om stærkt specialiserede eller sårbare vagtomgivelser, kan den ordregivende organisation eventuelt kræve dokumentation for, at det udsendte personale har erfaring med arbejde i disse eller tilsvarende omgivelser. Ved visse højrisikolokaliteter, som for eksempel ambassader, kan den ordregivende organisation eventuelt insistere på at modtage korte levnedbeskrivelser for alt nøglepersonale, der kommer til at gøre tjeneste på stedet (eller modtage forsikring om, at eksisterende, erfarent personale overtages). I andre tilfælde kan det være tilstrækkeligt at modtage oplysning om, hvor længe det pågældende personale har været ansat inden for branchen.

Såfremt en ordre fordrer rekruttering af yderligere personale i betydeligt antal, bør bydende virksomheder være i stand til at påvise deres kapacitet til at rekruttere eller overtage erfarent personale samt til at give den relevante uddannelse.

Vagtpersonalets færdigheder og kvalifikationer

Dokumentation for en (nationalt anerkendt eller obligatorisk) grunduddannelse af personalet kan også tjene som garanti for, at de udsendte medarbejdere har de vigtigste færdigheder og kvalifikationer, der er nødvendige for vagtpersonale. Ordregivende organisationer bør i deres udbudsbekendtgørelser anføre eventuel yderligere, teknisk eller ordrespecifik uddannelse, som de kræver, at vagtpersonale i specielle omgivelser skal have modtaget. Den bydende kan anmodes om at godtgøre hvornår og hvor sådan uddannelse er modtaget eller vil blive givet inden kontrakten træder i kraft. Oplysninger fra den bydende om eksistensen af uddannelsesfaciliteter og disses kvalitet kan tjene til at godtgøre, at personalets færdigheder og kvalifikationer regelmæssigt ajourføres. Det er almindeligt anerkendt, at personale, der løbende videreuddannes, i højere grad vil være motiveret og føle sig forpligtet i forhold til erhvervet. Rådigheden over sådanne faciliteter kan også være et tegn på, at reservepersonale med relevant uddannelse kan mobiliseres, såfremt behovet for vagtpersonale skulle stige med kort varsel (f. eks. i en nødsituation). Rådigheden over arbejdsgiverfinansieret uddannelse bør også hænge sammen med en gennemsigtig karrierestruktur, der åbner mulighed for både lodret og vandret forfremmelse. Også dette sikrer et højere motivationniveau og i sidste ende tjenesteydelser af højere kvalitet.

Afhængig af vagtomgivelsernes karakter kan det også være relevant for ordregivende organisationer at søge dokumentation for yderligere færdigheder og kvalifikationer som for eksempel sprogfærdigheder og andre ordrelevante færdigheder. Disse krav skal anføres i udbudsbekendtgørelsen såfremt de ikke fremgår af udbudsmaterialet.

Udvælgelse, rekruttering og sikkerhedsundersøgelse

Det er vigtigt, at virksomheden i detaljer kan beskrive dens strukturerede procedurer for udvælgelse, rekruttering og sikkerhedsundersøgelse af personalet. Disse procedurer bør ideelt set gennemføres af specialiserede og hensigtsmæssigt uddannede personalemedarbejdere. Dermed sandsynliggøres det, at alt personale udsendt af tjenesteyderen opfylder de standarder, ordregivende organisationer selv gerne ser fulgt. Dokumentation for nøje, interne sikkerhedsundersøgelingsprocedurer (inden for landets loves grænser) kan være relevant for organisationer, der ønsker garanti for, at det udsendte personale har en pletfri straffeattest og - i givet fald - er fri for finansielle forpligtelser, som ville kunne påvirke deres arbejdspræstationer eller være til skade for den ordregivende organisations sikkerhed, ejendom eller kunder eller ville kunne bringe almenheden i fare.

Ordregivende organisationer kan også ønske dokumentation for, at en potentiel tjenestebyders rekrutteringsmateriale opmuntrer til ligestilling og er fri for racefordomme, og følgelig er på linje med organisationens egen ligestillingspolitik. Hvis offentlige myndigheder insisterer på overholdelse af sådanne principper, kan det udgøre et kraftigt signal til potentielle tjenestebydere og følgelig profilere ligestillingspolitikken skarpere og give den bedre muligheder for succes.

Ansættelsesvilkår

Det er almindelig anerkendt, at eksistensen af et fair og gennemsigtigt aflønningssystem virker positivt på bevarelsen af erfarent personale, på dets motivation og på dets jobtilfredshed og, følgelig, på arbejdets kvalitet. Dokumentation for sådanne systemer omfatter blandt andet overholdelse af eventuelle kollektive overenskomster inden for branchen; at der findes supplerende, præstationsrelaterede aflønningssystemer samt personaleindplacering og -evalueringssystemer. Der bør være lagt op til regelmæssig ajourføring af lønninger og uddannelsesbehov.

For at undgå tildeling af ordrer til anløbne virksomheder, bør ordregivende organisationer søge dokumentation for, at virksomhedens vagtpersonales arbejdsvilkår er i overensstemmelse med national lovgivning og/eller kollektive overenskomster. Hvis der ikke findes kollektive overenskomster, bør tjenestelister give oplysning om arbejdstid og vagtlængde. Dette er vigtigt, eftersom overdrevent lange arbejdstider kan medføre ulykker og udgør en potentiel sikkerhedsrisiko. Dokumentation for virksomhedens sundheds- og sikkerhedspolitik og -procedurer bør ligeledes kunne fremlægges efter anmodning. Velregulerede arbejdsvilkår og eksistensen af personaleinformationssystemer og medarbejderdemokrati sænker sandsynligheden for faglige aktioner og reducerer sundheds- og sikkerhedsrisici for personale, kunder og deres ejendom samt for almenheden generelt.

Udvælgelse, rekruttering og sikkerhedsundersøgelse	<ul style="list-style-type: none"> • Karrieremuligheder • Rekrutterings- og udvælgelsesmetoder • Sikkerhedsundersøgelse
Ansættelsesvilkår	<ul style="list-style-type: none"> • Løn- og ydelsesniveauer • Arbejdsvilkår
Andre kriterier, der fastlægges af kunden	<ul style="list-style-type: none"> • Disse kriterier skal begrundes; de skal ligge inden for de relevante EF-retsfor skrifter og national lovgivning.

4.3 Ordreforvaltning og drift

Ledelsesgruppen

Ved udlicitering af sikkerhedsfunktioner ligger det generelt ordregivende organisationer stærkt på sinde at holde deres egen tilsynsindsats for at sikre ordrens korrekte udførelse på et minimum. Den eksterne tjenestebyders ledelsesgruppes kompetence og organisation er derfor af stor betydning. Kunden må føle sig overbevist om, at alle medlemmer af den eksterne ledelsesgruppe har de nødvendige kvalifikationer til at opfylde hans behov. Der skal være gjort klart rede for kommandovejene, og hurtig reaktionstid og tilstrækkelig med reservekapacitet skal kunne godtgøres. Buddet skal derfor indeholde oplysninger om ledelsesgruppens enkelte medlemmers kvalifikationer og erfaring samt om deres ansvar inden for rammerne af ordren. Der bør være fastlagt standarder for, hvor hurtigt der reageres på forespørgsler fra kunden og hvem der er den øverste ansvarlige. I stærkt specialiserede vagtomgivelser eller hvor der stilles krav om tjenestens øjeblikkelige, lydefri funktion, kan der eventuelt kræves dokumentation for ordrespecifik erfaring.

Ledelsens lokale repræsentant

Set fra kundens synsvinkel, er ledelsens lokale repræsentant den vigtigste kontakt på alle områder, der vedrører udførelse af ordren. Det er derfor altafgørende, at han er overbevist om denne persons evner og kvalifikationer. Den bydende skal følgelig forelægge detaljerede oplysninger om hvem der repræsenterer ledelsen på stedet samt vedkommendes kvalifikationer og erfaring. I visse tilfælde kan det være nødvendigt med specifikke, dybtgående, ordrespecifikke kundskaber for at undgå behovet for en lang opvarmingsperiode samt fremkomsten af eventuelle sikkerhedsrisici. I sådanne tilfælde bør ledelsens repræsentant på stedet være i stand til at gøre rede for en fuldkommen forståelse af kundens behov, organisationsstruktur og sikkerhedsopfattelse. Operativplanen skal være indrettet således at ledelsens lokale repræsentant hurtigt og nemt kan kontaktes og at han har beføjelse til at træffe beslutninger inden for en klar kommandovej og med en fastlagt reaktionstid.

TABEL 4: KVALITETSKRITERIER FOR VAGTPERSONALE

VAGTPERSONALE	
Erfaring	<ul style="list-style-type: none"> • Erfaring inden for erhvervet • Erfaring inden for ordreområdet
Færdigheder og kvalifikationer	<ul style="list-style-type: none"> • Grunduddannelse • Yderligere uddannelse og kvalifikationer • Uddannelse inden for ordreområdet • Regelmæssig efteruddannelse • Andre færdigheder (f. eks. sprogfærdigheder)

Tjenestelister

Operativplanen i budet skal overbevise kunden om, at tjenesteyderen har den nødvendige viden om de pågældende vagtomgivelser til at udarbejde en tjenestelistemetode som opfylder kundens sikkerhedsbehov, og som kan danne grundlag for præstation af de i aftalen fastsatte ydelser. Tjenestelistemetoden skal garantere at:

- vagter med korrekt profil er i arbejde;
- 100% opfyldelse af kontrakten garanteres
- ordren udføres til rette tid;
- ordren udføres på rette sted;
- den enkelte vagt kender sit skema tilstrækkelig lang tid i forvejen;
- den enkelte vagt er velinformeret om sit skema
- kunden har set tjenestelisterne;
- tjenestelisterne er fleksible om nødvendigt
- tjenestelisterne overholder de fastsatte arbejdsvilkår;
- ordren udføres i henhold til tjenestelisterne;
- der føres tilsyn ved begyndelsen, i løbet af og ved afslutningen af hver enkelt tjenesteliste.

Operativplanen skal ligeledes vise, at tjenesteyderen har tilstrækkelig kapacitet, både organisatorisk og med hensyn til kvalificeret og erfarent personale, til at sikre at enhver vagt med kort varsel kan erstattes eller suppleres.

Den bydende bør vise, at der eksisterer eller kan etableres procedurer, som kan garantere en hurtig og lydefri opstart og udførelse af ordren, også i tilfælde af uforudsete begivenheder. Det skal garanteres, at enhver procedure, der specifikt er aftalt med kunden, altid vil blive fulgt, og at kunden altid vil blive hørt og underrettet i forbindelse med eventuelle nødvendige ændringer.

Oplysningerne i operativplanen skal overbevise kunden om, at han regelmæssigt og på fastlagte tidspunkter/datoer kan føre tilsyn med ordrens korrekte udførelse. Den bydendes tilbud bør derfor opridse en dækkende rapporteringsstruktur, der sikrer at:

- der altid rapporteres og at det sker til rette tid;
- rapporteringen giver svar på relevante spørgsmål;
- rapporteringen er objektiv;
- rapporteringsformen ikke virker hindrende for den enkelte vagts udførelse af ordren;
- rapporteringen er mere end blot en administrativ opgave;
- rapporteringen skrædersys til kunden;
- rapporterne samles og analyseres;

- oplysningerne kan danne grundlag for ændringer eller forebyggelse.

For at garantere, at der kun kræves et minimum af tidsforbrug fra kundens side, bør operativplanen fastlægge, hvordan kontakten til kunden skal styres samt mødernes hyppighed og tilrettelæggelse.

Støttefunktioner

Præstation af effektive støttefunktioner for ordrens udførelse fra virksomhedens hovedkontor bidrager til aftalens lydefri gennemførelse. Operativforslaget bør indeholde oplysning om hvilke støttefunktioner, der ydes fra virksomhedens hovedkontor (som f. eks. administration, fakturering, personale). En tidsplan for og hyppighed af inspektioner bør ligeledes anføres. Den procedure, der skal følges ved inspektioner, skal tjene til at forsikre kunden om, at inspektioner gennemføres med det størst mulige mål af objektivitet samt at mangelfuld opfyldelse af de aftalte kvalitetsstandarder øjeblikkeligt kan korrigeres.

TABEL 5: KVALITETSKRITERIER VEDRØRENDE ORDREFORVALTNING/DRIFT

ORDREFORVALTNING/DRIFT	
Ledelsesgruppen	<ul style="list-style-type: none">• Ledelsesgruppens struktur, organisation og kvalifikationer• Ordrespecifik know-how i ledelsesgruppen
Ledelsens lokale repræsentant	<ul style="list-style-type: none">• Kvalifikationer og erfaring• Ordrespecifik know-how• Tilgængelighed• Reaktionstid
Tjenestelister	<ul style="list-style-type: none">• Tjenestelistemetode• Reservekapacitet• Generelle og kundespecifikke procedurer• Rapportering• Kundekontakt
Støttefunktioner	<ul style="list-style-type: none">• Inspektioner• Støtte fra hovedkontoret
Andre kriterier, der fastlægges af kunden	<ul style="list-style-type: none">• Disse kriterier skal begrundes; de skal ligge inden for de relevante EF-retsfor skrifter og national lovgivning.

4.4 Infrastruktur

Med henblik på at garantere de bevogtede lokaliteters og almenhedens sikkerhed er det af afgørende betydning, at alt udstyr og al teknik, der er i brug under udførelse af kontrakten, er hensigtsmæssigt valgt, ordentligt vedligeholdt og anvendes af kvalificeret personale. Den bydendes operativplan skal følgelig indeholde tilstrækkelig med oplysninger til at det kan konstateres, at nedennævnte standarder er opfyldt.

Udstyr

Alle kommunikationsmidler og -systemer, der tænkes anvendt, skal være hensigtsmæssige i forhold til ordren og lokaliteten og det pågældende risikoniveau. Sikkerhed for lokaliteten, for personer og ejendom på den såvel som for den enkelte vagt skal garanteres. Alt udstyr skal inspiceres og vedligeholdes regelmæssigt.

Tilsvarende skal EDB-udstyr og software, der anvendes, være velegnet til udførelse af ordren, og det skal kontrolleres og vedligeholdes regelmæssigt. Udstyret og brugen deraf skal være i overensstemmelse med sundheds- og sikkerhedsretningslinjer.

Vagternes udseende er særlig relevant af hensyn til den organisation, de indirekte repræsenterer og dennes image. Tjenesteydere skal derfor forsyne alle vagter med standarduniformer, eller sikre sig, at de udleverede uniformer bæres og vedligeholdes på passende vis.

Ethvert våben, der bæres til beskyttelse af lokalitetens sikkerhed samt af personer på den, skal være hensigtsmæssigt, og skal anvendes, vedligeholdes og opbevares på passende vis. De må kun anvendes af vagter, der har de nødvendige tilladelser samt uddannelse og erfaring i deres brug. Våben skal være opført i et register og skal kontrolleres regelmæssigt. Det tekniske forslag skal anføre hvem, der må bruge dem og under hvilke omstændigheder. Alle vagter skal være informeret om våbenprocedurer.

Alle køretøjer, der anvendes under ordrens udførelse, skal være tydeligt mærket, og skal være i god stand. Der skal klart gøres rede for hvem, der har adgang til dem, og hvordan de skal anvendes.

Hunde, der bruges under kontraktens udførelse, skal have den nødvendige uddannelse, og skal føres af en uddannet hundefører. Det tekniske forslag skal beskrive, hvor de skal anvendes.

Teknik

Det tekniske forslag skal indeholde tilstrækkelige oplysninger til at forsikre kunden om, at der anvendes opdateret og hensigtsmæssig teknik, og at den vedligeholdes korrekt, således at kontinuert overvågning sikres. Personale der anvender sådant udstyr, skal være fuldt

uddannet i dets brug, og der skal etableres adgang til vedligeholdelsesteknikere. Hvor der anvendes TV-overvågning, adgangs-kontrolsystemer, vagtkontrol, alarmanlæg eller centrale overvågningssystemer under udførelse af ordren, skal det tekniske forslag dokumentere følgende:

- den nødvendige know-how til at bruge systemet effektivt;
- den nyeste teknik er til rådighed inden for virksomheden;
- kvalifikation til pasning af anlæg eller kontrakt med teknisk tjeneste;
- passende ekspertise til rådighed i tjenesten
- kvalifikation til at håndtere vedligeholdelse af systemet.

TABEL 6: KVALITETSKRITERIER VEDRØRENDE INFRASTRUKTUR

INFRASTRUKTUR	
Udstyr	<ul style="list-style-type: none">• Kommunikationsmidler og -systemer• EDB-udstyr og software• Uniformer• Våben• Køretøjer• Hunde
Teknik	<ul style="list-style-type: none">• TV-overvågning• Vagtkontrolsystem• Adgangskontrolsystem• Alarmanlæg• Centralt overvågningsanlæg
Andre kriterier, der fastlægges af kunden	<ul style="list-style-type: none">• Disse kriterier skal begrundes; de skal ligge inden for de relevante EF-retsforskrifter og national lovgivning.

4.5 Virksomheden

De kriterier, der opstilles nedenfor, gør det muligt for den ordregivende organisation at definere, hvilken type virksomhed, de ønsker at have med at gøre med hensyn til størrelse og kapacitet, antal ansatte, omsætning, specialiseringsgrad eller erfaringsspændvidde.

Struktur og organisation

Følgelig bør bydende virksomheder anmodes om at afgive oplysninger om virksomhedens organisationsstruktur, hvilket udvalg af tjenesteydelser, den kan præstere, samt om hvor længe den har været aktiv inden for denne branche.

Tjenesteydere af høj kvalitet bør også kunne give oplysning om deres sundheds- og sikkerhedspolitik og-procedurer. Disse skal ligge inden for de relevante EF-retsfor skrifter og national lovgivning. Gode resultater med hensyn til sundhed og sikkerhed samt personalets adgang til rådgivningstjenester efter voldelige overfald er alle tegn på en virksomhed, der betragter sit personale som sit mest værdifulde aktiv, der sandsynligvis har et bedre arbejdsklima, og derfor formentlig har lavere fraværprocenter og et mere motiveret personale. Herudover vil en tjenesteyder af høj kvalitet kunne forelægge dokumentation vedrørende strategisk udvikling, rekrutteringspolitik og -procedurer, ligestillingspolitik, uddannelsesmuligheder, kundefokusering samt stærke administrative og regnskabsmæssige støttefunktioner.

For at garantere at nødsituationer kan håndteres hurtigt, bør virksomheden have faciliteter til permanent overvågning af indgående alarmer (kontrolrum i døgn-drift) samt personaleressourcer til umiddelbare og effektive indgreb efter en alarm har lydt samt til overvågning af personalet på stedet.

Hvis virksomheden er medlem af en anerkendt faglig sammenslutning, bør et gyldigt medlemsbevis forelægges.

Sikkerhed

Tjenesteydere af høj kvalitet vil kunne gøre rede for deres sikkerhedsopfattelse og hvordan, de har tænkt sig at udmønte denne i forhold til ordren. Dermed gøres det muligt for den ordregivende organisation at sikre, at denne opfattelse stemmer overens med dens egne behov.

Der bør stilles krav til bydende virksomheder om at forelægge en beskrivelse af deres relevante erfaring, antallet af år, de har været aktive inden for branchen og om nødvendigt sektor- eller ordrespecifikke referencer. Disse bør omfatte virksomhedens personales erfaringsniveau og kvalifikationer.

Kvalitet

Tilsvarende bør der foreligge oplysning om de kvalitetsstandarder, virksomheden forpligter sig til at overholde. Kvalitetskontrolprocedurer bør være klart angivet, og bør kunne kontrolleres. Der bør forelægges dokumentation for eventuel kvalitetscertificering.

Personaleforvaltning

En virksomheds personalepolitik giver et fingerpeg om, hvilken personalekvalitet, den vil være i stand til at rekruttere. Den omfatter blandt andet uddannelses- og karriereudviklingsmuligheder, professionel udvælgelses- og rekrutteringspraksis, som sikrer objektivitet og overholdelse af ligestillingsprincipper, samt dokumentation fra undersøgelser af personalets tilfredshed.

Der bør foreligge oplysninger om det samlede personaleantal (præstationspersonale og administration),

udskiftningshastigheden for personale på fuld tid og deltid og midlertidigt ansatte, samt udviklingen i personaleudskiftningen gennem de sidste tre år. Dette giver et fingerpeg ikke blot om virksomhedens størrelse og ansættelsesstruktur, men også om personalets tilfredshed. Dette kan også belyses gennem oplysning om arbejdsstyrkens fraværprocent.

Referencer

Dokumentation for tidligere kunders tilfredshed er altid et godt tegn på, at der er tale om en tjenesteyder af høj kvalitet. Sektor- eller ordrespecifikke referencer bør derfor kunne forelægges efter anmodning. En ordregivende organisation kan tildele points for tidligere tilfredsstillende udførelse af ordren.

Certificering og priser

Dokumentation for relevant certificering og priser (som f. eks. for fremragende tjenesteydelser eller uddannelsesforanstaltninger) kan også karakterisere en god tjenesteyder, og kan tages med i betragtning.

TABEL 7: KVALITETSKRITERIER VEDRØRENDE VIRKSOMHEDEN

VIRKSOMHEDEN	
Struktur og organisation	<ul style="list-style-type: none"> • Organisationsplan • Udvalg af tjenesteydelser • Sundheds- og sikkerhedsressourcer • Virksomhedens procedurer • Døgnvagt i kontrolrum • Medlemskab af faglig sammenslutning
Sikkerhed	<ul style="list-style-type: none"> • Opfattelse • Resultater
Kvalitet	<ul style="list-style-type: none"> • Opfattelse, erfaring og praksis
Personaleforvaltning	<ul style="list-style-type: none"> • Opfattelse og praksis • Antal ansatte • Personaleudskiftning • Fraværprocent
Referencer	<ul style="list-style-type: none"> • Sektorrelaterede • Ordrelaterede • Tidligere erfaring med ordren
Certificering og priser	<ul style="list-style-type: none"> • Relevant certificering • Priser
Andre kriterier, der fastlægges af kunden	<ul style="list-style-type: none"> • Disse kriterier skal begrundes; de skal ligge inden for de relevante EF-retsfor skrifter og national lovgivning.

5. Evalueringssystem

Som beskrevet i denne håndbogs afsnit 3, bør enhver ordretildelingsprocedure gennemløbe tre faser, hvor bud vurderes i henhold til specifikke udelukkelses-, udvælgelses- og tildelingskriterier. I Tabel 9 opstilles tre-trins ordretildelingsproceduren under anvendelse af de kvalitetskriterier, der er nøjere beskrevet i håndbogens afsnit 4. Selv i de tilfælde, hvor ordretildelingsproceduren gennemføres i en enkelt fase, bør der sondres logisk mellem udelukkelses-, udvælgelses- og tildelingskriterier. Udelukkelses- og udvælgelses-kriterier er blot beregnet til at eliminere virksomheder fra udbudsproceduren, som

- ikke har opfyldt deres lovmæssige forpligtelser med hensyn til skatte- eller socialsikrings-betalinger, og som ikke virker finansielt stabile
- ikke opfylder de grundlæggende udvælgelses-kriterier med hensyn til størrelse eller ekspertise.

Den endelige, detaljerede evaluering af de tekniske og operative aspekter af hvert bud foretages under anvendelse af de relevante tildelingskriterier og efter vurdering af den tilbudte pris.

“Kvalitet for pengene” evalueringssystemet, der beskrives i denne håndbog, gør det muligt for de ordregivende organisationer at arbejde ud fra deres egne prioriteter med hensyn til:

- vægtningen af pris i forhold til teknisk kvalitet (TRIN 1);
- vægtningen af de forskellige tekniske kvalitetskriterier (f. eks. kvalitet af vagtpersonale, ordreforvaltning, infrastruktur og virksomheden - TRIN 2);
- den relative vægtning af forskellige tekniske kvalitetskriterier inden for hver kategori (TRIN 3).

I henhold til EF-retsforskrifterne bør ordregivende organisationer offentliggøre de anvendte tildelingskriterier i ordrebekendtgørelsen, såfremt disse ikke er indeholdt i udbudsmaterialet. Kun tildelingskriterierne beskrevet i TRIN 1 og 2 behøver anføres i detaljer. (TRIN 4).

Med et letanvendeligt scoringssystem beregnes derefter hvilken tjenesteyder, der giver mest “kvalitet for pengene” (TRIN 5).

TRIN 1 - Vægtningen af pris i forhold til teknisk kvalitet

Til at fastslå hvilket bud, der giver mest kvalitet for pengene i forhold til kriterierne for teknisk kvalitet og pris, anvendes følgende formel, der udtrykker det enkelte buds samlede pointantal:

Den bydendes tilbudspoints = Tekniske points + Prispoints

Det er op til den ordregivende organisation selv at

fastlægge sine prioriteter med hensyn til hvordan teknisk kvalitet og pris skal vægtes. Kvalitet og pris kan vægtes forskelligt ved tildeling af points ud af 100, for eksempel:

Tekniske points	Pris-points	Prioritering af teknisk kvalitet og pris
50	50	Kvalitet og pris er lige vigtige
60	40	Kvalitet er vigtigere end pris, men prisen er dog en vigtig faktor
80	20	Kvalitet er af afgørende betydning, prisen kommer i anden række
40	60	Prisen betyder mere, men kvalitet er dog en vigtig faktor
20	80	Prisen er det vigtigste, kvalitet kommer i anden række

TRIN 2 - Vægtning af de forskellige kategorier af tekniske kvalitetskriterier

Dette trin gør det muligt for ordregivende organisationer at fastlægge hvilke kategorier af kriterier, der betyder mest for dem ved den tekniske evaluering ved allokering af forskellige andele af de points, der er til rådighed for teknisk kvalitet i TRIN 1:

Kategori	Prioritering af kategorier af kriterier
Vagtpersonale	Et højt pointtal tildelt til kategorien “vagtperonale” betyder, at det anvendte vagters færdigheder og kvalifikationer og kvalitet kommer i første række
Ordreforvaltning	Et højt pointtal tildelt kategorien “ordreforvaltning” betyder, at lederens og ledelsesgruppens kvalifikationer kommer i første række
Infrastruktur	Et højt pointtal tildelt til kategorien “infrastruktur” betyder, at den anvendte tekniske infrastruktur er af meget stor betydning
Virksomheden	Et højt pointtal tildelt til kategorien “virksomhed” betyder, at ordregiver lægger vægt på stabilitet, pålidelighed, og serviceorientering.

EKSEMPEL A

60 points er tildelt den tekniske kvalitet

Kategori	Points	Angiver følgende prioritering
Vagtpersonale	25	Vagtpersonalets kvalitet betragtes som den vigtigste faktor ved ordrens udførelse
Ordreforvaltning	15	Højt kvalificerede ledende medarbejdere bibringer omfattende know-how og vejledning
Infrastruktur	10	De tekniske aspekter har også relevans
Virksomheden	10	Virksomheden forventes at være stabil, pålidelig og service-orienteret

EKSEMPEL B

40 points er tildelt den tekniske kvalitet

Kategori	Points	Angiver følgende prioritering
Vagtpersonale	30	Vagtpersonalets kvalitet betragtes som altafgørende
Ordreforvaltning	5	Tilsyn er vigtigere end høring
Infrastruktur	2	Det tekniske indhold i ordren er relativt lavt
Virksomheden	3	Der forventes en pålidelig partner, men det er ikke et problem at skifte

EKSEMPEL C

80 points er tildelt den tekniske kvalitet

Kategori	Points	Angiver følgende prioritering
Vagtpersonale	40	Vagtpersonalets kvalitet betragtes som altafgørende
Ordreforvaltning	15	Ordren kræver innovativ ledelse og tæt kontakt mellem kunden og ledelsesgruppen
Infrastruktur	10	Teknikanvendelsen er betydningsfuld ved udførelse af ordren
Virksomheden	15	Ordregiver lægger stærkt vægt på stabilitet. Omkostningerne ved at skifte er høje.

EKSEMPEL D

20 points er tildelt den tekniske kvalitet

Kategori	Points	Angiver følgende prioritering
Vagtpersonale	18	Der er behov for en let tjemeste, det er ikke et problem at skifte, prisen er den vigtigste prioritet
Ordreforvaltning	2	Der er minimal kontakt til ledelsesgruppen
Infrastruktur	0	Ordren har intet teknisk indhold
Virksomheden	0	Præstationen er ikke væsentlig, prisen er hovedprioriteten

TRIN 3 - Prioritering af tildelingskriterierne for teknisk kvalitet

Dette trin gør ordregivende organisation i stand til at prioritere mellem de detaljerede tildelingskriterier, den betragter som væsentlige, ved fordeling af de samlede pointtal, der er givet hver enkelt kategori under TRIN 2 (tildelingskriterierne for kvalitet er anført i tabellerne 4-7 i afsnit 4):

EKSEMPEL A

Ud af i alt 60 points for teknisk kvalitet, er 25 points givet til kategorien "vagtpersonale":

Kvalitetstildelingskriterier	Points	Angiver følgende prioritering
Erfaring inden for erhvervet	4	Det er helt afgørende, at vagtpersonalet har faglig erfaring med henblik på at sikre en problemfri opstart eller overtagelse
Erfaring inden for ordreområdet	2	Der er behov for nogen erfaring inden for ordreområdet, eftersom vagtomgivelserne fordrer specielle færdigheder
Grunduddannelse	4	Vagtpersonalet skal have gennemgået en standard-grunduddannelse, så præstationernes kvalitet kan garanteres
Yderligere uddannelse og kvalifikationer	1	Yderligere uddannelse vil være gavnlige
Uddannelse inden for ordreområdet	2	Nøglepersonale bør have gennemgået ordrespecifik uddannelse, så der er opmærksomme på vagtomgivelsernes udfordringer
Regelmæssig efteruddannelse	2	Ordren fordrer anvendelse af teknik, der er under konstant udvikling. Regelmæssig efteruddannelse er nødvendig for at sikre, at kvalifikationer ajourføres.
Andre færdigheder	0	Der kræves ingen andre færdigheder
Karrieremuligheder	2	Det er velkendt, at forekomsten af karrieremuligheder bidrager til mindre gennemtræk af kvalificeret personale
Rekrutterings og udvælgelse	3	Der lægges stor vægt på rekruttering af personale af høj kvalitet
Sikkerhedsundersøgelse	3	Af hensyn til vagtomgivelsernes sårbarhed bør alt vagtpersonale have gennemgået en sikkerhedsundersøgelse
Løn- og ydelsesniveauer	1	Det anerkendes, at tilfredsstillende løn- og ydelsesniveauer bidrager til mindre gennemtræk af kvalificeret personale og tiløget motivation
Arbejdsvilkår	1	Det anerkendes, at tilfredsstillende arbejdsvilkår bidrager til mindre gennemtræk af kvalificeret personale og tiløget motivation
Andre kriterier	0	Ingen andre kriterier er relevante

Ud af i alt 60 points for teknisk kvalitet, er 15 points givet til kategorien "ordreforvaltning":

Kvalitetstildelingskriterier	Points	Angiver følgende prioritering
Ledelsesgruppens struktur, organisation og kvalifikationer	2	Ledelsesgruppens kvalifikationer og ekspertise er væsentlige af hensyn til fejlfri planlægning og præstationsstøtte
Ordrespecifik know-how i ledelsesgruppen	1	Visse medlemmer af ledelsesgruppen bør have erfaring inden for ordreområdet, så de er opmærksomme på vagtomgivelsernes særlige behov
Ledelsens lokale repræsentants kvalifikationer og erfaring	3	Ledelsens lokale repræsentants kvalifikationer er af overordentlig stor betydning. Tillidsforholdet mellem

		tjenesteyderen og denne person er afgørende for at ordren kan udføres tilfredsstillende, eftersom der er et stort mål af kontakt mellem kunden og ledelsens lokale repræsentant. Det kan være et problem at skifte
Ledelsens lokale repræsentants ordrespecifikke know-how	2	Ledelsens lokale repræsentant bør have betydelig erfaring på ordreområdet. Det kan være vanskeligt at skifte
Tilgængelighed	1	Ledelsens lokale repræsentant bør være let at kontakte om nødvendigt
Reaktionstid	2	Hurtig reaktionstid er meget relevant
Tjenestelistemetode	1	Forvaltningsplanen bør dokumentere betydelig erfaring med udfærdigelse af tjenestelister. Buddet bør være klart nok til at danne grundlag for kontrakten
Reservekapacitet	2	Det skal dokumenteres, at virksomheden har tilstrækkelig reservekapacitet til at udføre ordren i nødstilfælde
Generelle og kundespecifikke procedurer	0	Betragtes ikke som relevant for ordren
Rapportering	1	Rapporteringsstrukturen bør være klart fastlagt samt opfylde kundens behov
Kundekontakt	0	Betragtes ikke som relevant for ordren
Inspektioner	0	Betragtes ikke som relevant for ordren
Støtte fra hovedkontoret	0	Betragtes ikke som relevant for ordren
Andre kriterier	0	Betragtes ikke som relevant for ordren

Ud af i alt 60 points for teknisk kvalitet, er 10 points givet til kategorien "infrastruktur":

Kvalitetstildelingskriterier	Points	Angiver følgende prioritering
Kommunikationsmidler og -systemer	3	Kommunikationsmidlers og -systemers brug og kvalitet er af overordentlig stor betydning for udførelsen af ordren, da der er tale om en kompleks lokalitet
EDB-udstyr og software	0	Betragtes ikke som relevant for ordren
Uniformer	1	Tjenesteyderen skal levere uniformer, der opfylder de fastlagte krav
Våben	1	Godkendt brug og vedligeholdelse af våben er af betydning
Køretøjer	1	Korrekt mærkede køretøjer skal stilles til rådighed under udførelse af ordren
Hunde	2	Brug af veltrænede og korrekt håndterede hunder er et væsentligt element i ordren
TV-overvågning	0	Betragtes ikke som relevant for ordren
Vagtkontrolsystem	0	Betragtes ikke som relevant for ordren
Adgangskontrolsystem	0	Betragtes ikke som relevant for ordren
Alarmanlæg	2	Brug og vedligeholdelse af alarmanlæg er væsentligt for udførelsen af ordren, og driftsplanen skal dokumentere kendskab til disse systemer
Central overvågning	0	Betragtes ikke som relevant for ordren
Andre kriterier	0	Betragtes ikke som relevant for ordren

Ud af i alt 60 points for teknisk kvalitet, er 10 points givet til kategorien "virksomheden":

Kvalitetstildelingskriterier	Points	Angiver følgende prioritering
Organisationsplan	0	Betragtes ikke som relevant for ordren
Udvalg af tjenesteydelser	1	Ordren fordrer fleksibilitet og tilpasningsevne med hensyn til udførte tjenesteydelser
Sundheds- og sikkerhedsressourcer	0	Betragtes ikke som relevant for ordren
Virksomhedens procedurer	0	Betragtes ikke som relevant for ordren
Døgnvagt i kontrolrum	1	Det er helt afgørende, at assistance og vagtreserver er til rådighed døgnet rundt
Medlemsskab af faglig sammenslutning	0	Betragtes ikke som relevant for ordren Sikkerhedsopfattelse Betragtes ikke som relevant for ordren
Sikkerhedsresultater	2	Dokumenteret erfaring inde for sikkerhedstjeneste kræves
Kvalitetsopfattelse, -erfaring og resultater	0	Betragtes ikke som relevant for ordren
Personaleforvaltningsop-fattelse og praksis	0	Betragtes ikke som relevant for ordren
Antal ansatte	1	Bydende virksomheder skal dokumentere, at de enten har tilstrækkeligt personale til at udføre ordren og om nødvendigt stille reserver, eller at de er i stand til at overtage eksisterende personale
Personaleudskiftning	0	Betragtes ikke som relevant for ordren
Fraværsprocent	0	Betragtes ikke som relevant for ordren
Sektorrelaterede referencer	3	Virksomhederne skal kunne dokumentere positive resultater inden for sektoren, eftersom ordren fordrer betydeligt kendskab til erhvervet
Ordrelaterede referencer ordrelateret erfaring	2	Vagtomgivelsernes kompleksitet fordrer dokumenteret
Tidligere erfaring med ordren	0	Betragtes ikke som relevant for ordren
Relevant certificering	0	Betragtes ikke som relevant for ordren
Priser	0	Betragtes ikke som relevant for ordren
Andre kriterier	0	Betragtes ikke som relevant for ordren

TRIN 4 - Offentliggørelse af de valgte tildelingskriterier i udbudsbekendtgørelsen

Som beskrevet i Afsnit 3, skal ordregivende organisationer, der ønsker at tildele en ordre til det "økonomisk mest fordelagtige bud" i udbudsbekendtgørelsen gøre rede for de anvendte tildelingskriterier. Tabel 8 indeholder et eksempel på en standardmodel til en offentlig udbudsbekendtgørelse som beskrevet i de vejledende noter til EFs tjenesteydelsesdirektiv.

TABEL 8: MODEL FOR ENKELTE UDBUDSBEKENDTGØRELSER - OFFENTLIGT UDBUD SOM BESKREVET I TJENESTEYDELSES-DIREKTIVETS BILAG II B

1. Den ordregivende myndigheds navn, adresse, telegramadresse, telefon-, telex- og telefaxnummer.
2. Tjenesteydelsens kategori og beskrivelse. CPC-referencenummer.
3. Udførelses- eller leveringssted.
4. a) Angivelse af, om udførelsen af tjenesteydelsen ved lov eller administrativ bestemmelse er forbeholdt en bestemt profession.
b) Oplysning om denne lov eller regionale eller administrative bestemmelse.
c) Angivelse af, om juridiske personer skal anføre navn og faglige kvalifikationer for de medarbejdere, der skal udføre tjenesteydelsen.
5. Angivelse af, om der kan afgives bud på en del af de pågældende tjenesteydelser.
6. I givet fald forbud mod alternative bud.
7. Ordrens varighed eller frist for udførelse af tjenesteydelsen.
8. a) Navn og adresse på det kontor, hvortil der kan rettes henvendelse for at få udleveret de relevante dokumenter.
b) Sidste frist for fremsættelse af sådanne anmodninger.
c) I givet fald det gebyr, der skal betales for at modtage disse dokumenter, samt betalingsbetingelser.
9. a) Sidste frist for modtagelse af bud.
b) Adressen, hvortil de skal sendes.
c) Sprog på hvilke(t) de skal udarbejdes.
10. a) Personer, der har adgang til at overvære åbningen af buddene.
b) Dato, klokkeslæt og sted for åbning af buddene.
11. I givet fald sikkerhedsstillelse og garantier, som forlanges.
12. De vigtigste finansierings- og betalingsvilkår og/eller henvisninger til de forskrifter, hvoraf de fremgår.
13. I givet fald den retlige form, som den sammenslutning af tjenesteydere, som ordren tildeles, skal have.
14. Oplysning om tjenesteyderens egne forhold og de nødvendige oplysninger og formaliteter til vurdering af de økonomiske og tekniske mindstekrav, som tjenesteyderen skal opfylde.
15. Periode i hvilken den bydende er forpligtet til at vedstå sit bud.

16. Kriterier for tildeling af ordren, og, om muligt, deres prioritering. Andre kriterier end den laveste pris skal nævnes, hvis de ikke fremgår af udbudsmaterialet.
17. Andre oplysninger.
18. Dato for offentliggørelse af forhåndsmeddelelsen i De Europæiske Fællesskabers Tidende eller henvisning til, at den ikke er offentliggjort.
19. Dato for afsendelse af bekendtgørelsen.
20. Dato for Kontoret for De Europæiske Fællesskabers Officielle Publikationer modtagelse af bekendtgørelsen.

Kilde: Vejledende Note vedrørende anvendelse af tjenesteydelsesdirektivet, EF-Kommissionen

Ordregivende organisationer, der ønsker at anvende "kvalitet for pengene" evalueringssystemet ved tildeling af ordren til det økonomisk mest fordelagtige bud, kan i udbudsbekendtgørelsen henvise til systemet som aftalt mellem CoESS og Euro-FIET i deres fælleserklæring af 10. juni 1999 inden for den sociale dialog. Følgende bør anføres i detaljer:

Udelukkelseskriterier: (anfør kriterierne, se Tabel 9 for udelukkelseskriterierne som fastlagt i EFs tjenesteydelsesdirektiv)

Udvælgelseskriterier: (anfør kriterierne, se Tabel 9 for udvælgelseskriterier som fastlagt i EFs tjenesteydelsesdirektiv)

Tildelingskriterier: (anfør kriterierne, se Tabel 9 for den fuldstændige liste)

Detaljerede tildelingskriterier

Maksimalt pointtal

Pris (anfør pointtal)

Teknisk kvalitet (anfør pointtal)

Teknisk kvalitet vil blive vurderet som følger:

Anfør pointtal

Vagtpersonale
(opsummer de væsentligste kvalitetskriterier for tildeling)

Ordreforvaltning
(opsummer de væsentligste kvalitetskriterier for tildeling)

Infrastruktur
(opsummer de væsentligste kvalitetskriterier for tildeling)

Virksomheden
(opsummer de væsentligste kvalitetskriterier for tildeling)

TABEL 9: ORDRETILDELINGSPROCEDURE

UDELUKKELSESKRITERIER

Den bydende skal forelægge følgende:

- Optagelse i et fagregister som krævet i henhold til national lov i virksomhedens oprindelsesmedlemsland
- Attest fra socialsikringsmyndighederne, der dokumenterer, at den bydendes socialsikringsbetalinger er ajour
- Attest fra socialsikringsmyndighederne, der dokumenterer at den bydende har opfyldt alle sine skattemæssige forpligtelser i henhold til national lov i virksomhedens registreringsland
- Virksomhedens balance såfremt dennes offentliggørelse er obligatorisk i henhold til lovgivning eller praksis i den bydendes registreringsland
- I givet fald dokumentation for, at teknisk udstyr, der anvendes under udførelse af kontrakten, er i overensstemmelse med europæiske standarder og/eller disse gennemførelse i medlemslandet



UDVÆLGELSESKRITERIER

Finansiell og økonomisk formåen

Den bydende skal forelægge følgende

- Virksomhedens balancer fra de sidste tre regnskabsår, forudsat at disses offentliggørelse er obligatorisk i henhold til lovgivning eller praksis i den bydendes registreringsland
- Erklæring for de sidste tre regnskabsår om virksomhedens samlede omsætning og omsætning vedrørende tjenesteydelser, der ligner dem, der er omfattet af nærværende udbud

Formåen eller teknisk kapacitet vurderes ud fra følgende grundlag:

- Virksomhedens organisationsstruktur og kapacitet
- Det til ordren knyttede personales faglige erfaring og relevante uddannelse
- Dokumentation for gode resultater gennem de sidste tre år med hensyn til organisation og udførelse af og støtte til tjenesteydelser, der ligner dem, der er omfattet af nærværende udbud
- Rådighed over den nødvendige infrastruktur til at opfylde kravene i ordren
- Gennemsnitlig årlig personaleudskiftning i de sidste tre år
- Dokumentation for kvalitetskontrolsystemer i forbindelse med virksomhedens sikkerhedsopfattelse, personaleforvaltningsopfattelse og praksis samt operative reserver



TILDELINGSKRITERIER

Tildeling sker til det økonomisk mest fordelagtige bud - vurderingen tager udgangspunkt i følgende:

- Pris
- Det til ordren knyttede præstationspersonales og administrative personales erfaring og kvalifikationer
- En detaljeret beskrivelse af, hvordan ordren tænkes organiseret, udført og støttet med hensyn til personale, reserver og teknik
- Overensstemmelse med ordrens formål
- Virksomhedens dokumenterede resultater og kvalitetsstandarder i forhold til ordrens målsætninger

Denne vurdering opdeles endvidere på følgende kvalitetskriterier:

Vagtpersonale

- Erfaring inden for erhvervet; ordrespecifik erfaring
- Grundlæggende kvalifikationer; yderligere uddannelse og kvalifikationer; ordrespecifik uddannelse; løbende videreuddannelse; andre relevante færdigheder; karrieremuligheder
- Rekrutterings- og udvælgelsesmetoder; sikkerhedsundersøgelse
- Løn- og ydelsesniveauer; arbejdsvilkår; andre kriterier



Ordreforvaltning/drift

- Struktur, organisation, ledelsesgruppens kvalifikationer; ledelsesgruppens ordrespecifikke know-how
- Ledelsens lokale repræsentants kvalifikationer og erfaring; ledelsens lokale repræsentants ordrespecifikke erfaring; tilgængelighed; reaktionstid
- Tjenestelistemetode; reservekapacitet; generelle og kundespecifikke procedurer; rapportering; kundekontakt
- Inspektioner; støtte fra hovedkontoret; andre kriterier

Infrastruktur

- Kommunikationsmidler og -systemer; EDB-udstyr og software; uniformer; våben; køretøjer; hunde
- TV-overvågning; vagtkontrolsystemer; adgangskontrolsystemer; alarmanlæg; centralt overvågningssystem; andre kriterier

Virksomheden

- Organisationsplan, udvalg af tjenesteydelser, sundheds- og sikkerhedsressourcer, virksomhedens procedurer, rådighed over døgnbemandet kontrolrum, medlemskab af faglig sammenslutning
- Sikkerhedsopfattelse, dokumenterede resultater;
- Personaleforvaltningsopfattelse og -praksis, antal ansatte, personaleudskiftning, fravær
- Sektorrelaterede referencer; ordrelaterede referencer; tidligere erfaring med ordren
- Relevante certificeringer, priser; andre kriterier

TRIN 5 - Evalueringssystem til beregning af hvor, der er mest "kvalitet for pengene"

Efter udelukkelse af de bud, der ikke opfylder udelukkelses- eller tildelingskriterierne kan den ordregivende organisation evaluere de tilbudte priser i de resterende bud. Denne evaluering er baseret på det pointtal, der er givet til kategorien "pris", som anført i udbudsbekendtgørelsen.

Prisevaluering

Den virksomhed, der tilbyder den laveste pris, får det fulde pointtal, der er til rådighed for pris. Alle bud med en højere pris vurderes i forhold til det laveste bud. I eksemplet nedenfor, hvor i alt 40 points gives som prispoints, fører en 10% højere pris til et fradrag af points svarende til 10% af 40 points og så fremdeles.

EKSEMPEL

Virksomhed	Pris	Points
A	100.000 €	40
B	110.000 €	36
C	120.000 €	33

Evaluering af teknisk kvalitet

Efter at den ordregivende organisation har fastlagt sine prioriteter med hensyn til teknisk kvalitet ved at give points til kategorier og kvalitetskriterier som anført i TRIN 2 og TRIN 3, er det helt afgørende, at der foretages en objektiv vurdering af, i hvilket omfang buddene opfylder disse krav. Med henblik på at sikre objektivitet anvendes følgende scoringsparametre:

- ikke relevant
- ikke-opfyldt
- formentlig opfyldt
- opfyldt
- udmærket

Tabel 10 nedenfor anfører definitioner for hver scoringsparameter. Ikke relevant betegner kriterier, som ikke betragtes som relevante for ordren.

Klart nok bør en virksomhed, der opnår resultatet "udmærket" for et af kvalitetskriterierne, modtage et højere pointtal end en virksomhed, der blot opnår "formentlig opfyldt". Der anvendes derfor forskellige vægte på pointtallene for de enkelte kriterier.

Der anvendes følgende vægte:

Parameter	Vægtning
"ikke-opfyldt"	0%
"formentlig opfyldt"	50%
"opfyldt"	80%
"udmærket"	100%

Den virksomhed, der opnår det højeste antal "udmærket" for nøglekriterier (de kriterier, der er vægget tungest af den ordregivende organisation) vil således opnå det højeste pointtal i evalueringen af teknisk kvalitet.

Tjenesteyderen, der giver mest "kvalitet for pengene", fremkommer ved at lægge pointtallet fra evalueringen af teknisk kvalitet til pointtallet fra prisevalueringen.

Eksemplerne nedenfor viser, hvordan systemet anvendes.

TABEL 10: DEFINITION AF SCORINGSPARAMETRE

Ikke relevant	Dette tager hensyn til, at ikke alle rubrikker er relevante for enhver kunde. Kriteriet er ikke relevant for denne ordre og pointsættes derfor ikke. Vurderingen "ikke relevant" bør ikke anvendes tilfældigt, men skal begrundes i forhold til ordrens behov. For eksempel er kriteriet "TV-overvågning" ikke relevant såfremt denne teknik ikke skal bruges under udførelse af ordren.
Ikke-opfyldt	Denne vurdering anvendes hvis de forelagte oplysninger overhovedet ikke opfylder den ordregivende organisations behov. Den skal ikke anvendes hvis der ikke foreligger oplysninger på et bestemt punkt
Formentlig opfyldt	De forelagte oplysninger gør det ikke muligt fyldestgørende at tage stilling til, hvorvidt organisationens behov er opfyldt på det pågældende punkt.
Opfyldt	De forelagte oplysninger opfylder fuldt ud kravene i udbudsbekendtgørelsen og opfylder ordregivers forventninger.
Udmærket	Punktet er opfyldt ud over krav og forventninger og dokumenterer præstationer af overordentlig høj kvalitet med udgangspunkt i vellykkede præstationer og praksis

EKSEMPEL

Kunden har besluttet at fordele de 100 points som følger:

Pris 40 points

Teknisk kvalitet 60 points

Tekniske kvalitetskategorier

Vagtpersonale 25

Ordreforvaltning 15

Infrastruktur 10

Virksomheden 10

Tildelingskriterier for kvalitet "VAGTPERSONALE"	Antal points	Ikke relevant	Ikke opfyldt	Formentlig opfyldt (50%)	Opfyldt (80%)	Udmærket (100%)	Vægtede points tildelt
Erfaring inden for erhvervet	4				✓		3.2
Erfaring inden for ordreområdet	2					✓	2
Grunduddannelse	4					✓	4
Yderligere uddannelse og kvalifikationer	1			✓			0.5
Uddannelse inden for ordreområdet	2				✓		1.6
Regelmæssig efteruddannelse	2			✓			1
Andre færdigheder	0	✓					
Karrieremuligheder	2			✓			1
Rekruttering og udvælgelse	3				✓		2.4
Sikkerhedsundersøgelse	3				✓		2.4
Løn- og ydelsesniveauer	1			✓			0.5
Arbejdsvilkår	1			✓			0.5
Andre kriterier	0	✓					
I ALT	25						19.1

Tildelingskriterier for kvalitet "ORDREFORVALTNING"	Antal points	Ikke relevant	Ikke opfyldt	Formentlig opfyldt (50%)	Opfyldt (80%)	Udmærket (100%)	Vægtede points tildelt
Ledelsesgruppens struktur, organisation og kvalifikationer	2				✓		1.6
Ordrespecifik know-how i ledelsesgruppen	1				✓		0.8
Ledelsens lokale repræsentants kvalifikationer og erfaring	3					✓	3
Ledelsens lokale repræsentants ordrespecifikke know-how	2					✓	2
Tilgængelighed	1				✓		0.8
Reaktionstid	2				✓		1.6
Tjenestelistemetode	1				✓		0.8
Reservekapacitet	2			✓			1
Generelle og kundespecifikke procedurer	0	✓					
Rapportering	1			✓			0.5
Kundekontakt	0	✓					
Inspektioner	0	✓					
Støtte fra hovedkontoret	0	✓					
Andre kriterier	0	✓					
I ALT	15						12.1

Tildelingskriterier for kvalitet "INFRASTRUKTUR"	Antal points	Ikke relevant	Ikke opfyldt	Formentlig opfyldt (50%)	Opfyldt (80%)	Udmærket (100%)	Vægtede points tildelt
Kommunikationsmidler og-systemer	3					✓	3
EDB-udstyr og software	0	✓					
Uniformer	1				✓		0.8
Våben	1				✓		0.8
Køretøjer	1				✓		0.8
Hunde	2			✓			1
TV-overvågning	0	✓					
Vagtkontrolsystem	0	✓					
Adgangskontrolsystem	0	✓					
Alarmanlæg	2				✓		1.6
Central overvågning	0	✓					
Andre kriterier	0	✓					
I ALT	10						7

Tildelingskriterier for kvalitet "VIRKSOMHEDEN"	Antal points	Ikke relevant	Ikke opfyldt	Formentlig opfyldt (50%)	Opfyldt (80%)	Udmærket (100%)	Vægtede points tildelt
Organisationsplan	0	✓					
Udvalg af tjenesteydelser	1			✓			0.5
Sundheds- og sikkerhedsressourcer	0	✓					
Virksomhedens procedurer	0	✓					
Døgnvagt i kontrolrum	1				✓		0.8
Medlemsskab af faglig sammenslutning	0	✓					
Sikkerhedsopfattelse	0	✓					
Sikkerhedsresultater	2					✓	2
Kvalitetsopfattelse, -erfaring og resultater	0	✓					
Personaleforvaltningsop-fattelse og praksis	0	✓					
Antal ansatte	1				✓		0.8
Personaleudskiftning	0	✓					
Fraværsprocent	0	✓					
Sektorrelaterede referencer	3					✓	3
Ordrelaterede referencer	2					✓	2
Tidligere erfaring med ordren	0	✓					
Relevant certificering	0	✓					
Priser	0	✓					
Andre kriterier	0	✓					
I ALT	10						8.9

SAMLET POINTTAL FOR TEKNISK KVALITET 47,1

POINTS UD AF 60

Bilag 1 Evalueringsskemaer

EVALUERINGSKEMAER

Virksomhed

1 UDELUKKELSESKRITERIER

Bydende skal forelægge følgende	Ikke-opfyldt	Opfyldt	Bemærkninger
Optagelse i et fagregister som krævet i henhold til national lov i virksomhedens oprindelsesmedlemsland			
Attest fra socialsikringsmyndighederne, der dokumenterer, at den bydendes socialsikringsbetalinger er ajour			
Attest fra socialsikringsmyndighederne, der dokumenterer, at den bydende har opfyldt alle sine skattemæssige forpligtelser i henhold til national lov i virksomhedens registreringsland			
Virksomhedens balance såfremt dennes offentliggørelse er obligatorisk i henhold til lovgivning eller praksis i den bydendes registreringsland			
I givet fald dokumentation for, at teknisk udstyr, der anvendes under udførelse af ordren, er i overensstemmelse med europæiske standarder eller disses gennemførelse i medlemslandet			

Resultatet "ikke-opfyldt" i nogen af de tre kategorier fører til øjeblikkelig udelukkelse fra udbudsproceduren.

2 UDVÆLGELSESKRITERIER

Finansiell og økonomisk formåen

Bydende skal forelægge følgende	Ikke-opfyldt	Opfyldt	Bemærkninger
Virksomhedens balancer fra de sidste tre regnskabsår, forudsat at disse offentliggørelse er obligatorisk i henhold til lovgivning eller praksis i den bydendes registreringsland			

Teknisk kapacitet

Bydende skal forelægge følgende	Ikke-opfyldt	Opfyldt	Bemærkninger
Virksomhedens organisationsstruktur og kapacitet			
Det til ordren knyttede personales faglige erfaring og relevante uddannelse			
Dokumentation for gode resultater gennem de sidste tre år med hensyn til organisation og udførelse af og støtte til tjenesteydelser, der ligner dem, der er omfattet af nærværende udbud			
Rådighed over den nødvendige infrastruktur til at opfylde kravene i ordren Gennemsnitlig årlig personaleudskiftning i de sidste tre år			
Resultatet "ikke-opfyldt" i en af kategorierne medfører, at den bydende udelukkes fra den videre udvælgelses/tildelingsprocedure.			

Såfremt en virksomhed formentlig opfylder kravene, kan der anmodes om yderligere oplysninger. Formentlig opfyldt vil blive betraget som opfyldt i forhold til udelukkelses- og udvælgelseskriterierne.

3 TILDELINGSKRITERIER

Ordren vil blive tildelt den organisation, der fremsætter det økonomisk mest fordelagtige bud, evalueret i henhold til følgendekriterier:

- Pris
- Det til ordren knyttede præstationspersonales og administrative personales kvalifikationer og erfaring
- En detaljeret beskrivelse af hvordan tjenesteydelserne tænkes organiseret, udført og støttet med hensyn til personale, reserver og anvendt teknik
- Overensstemmelse med ordrens målsætninger
- De af virksomheden dokumenterede resultater og kvalitetsstandarder i forhold til ordrens målsætninger

SAMMENFATNING

	Antal mulige points	Tildelte points	Bemærkninger
1 Vagtpersonale			
2 Ordreforvaltning			
3 Infrastruktur			
4 Virksomheden			

TEKNISK KVALITET I ALT

PRIS

POINTS I ALT

1 Vagtpersonale

	Points til rådighed	Ikke relevant	Ikke opfyldt	Formentlig opfyldt (50%)	Opfyldt (80%)	Udmærket (100%)	Vægtede points tildelt
1.1 Erfaring							
Erfaring inden for erhvervet							
Erfaring inden for ordreområdet							
1.2 Færdigheder og kvalifikationer							
Grunduddannelse							
Yderligere uddannelse og kvalifikationer							
Uddannelse inden for ordreområdet							
Regelmæssig efteruddannelse							
Andre færdigheder							
Karrieremuligheder							
1.3 Udvalgelse, rekruttering og sikkerhedsundersøgelse							
Rekrutterings og- udvælgelsesmetoder							
Sikkerhedsundersøgelse							
1.4 Ansættelsesvilkår							
Løn- og ydelsesniveauer							
Arbejdsvilkår							
Andre kriterier							
I ALT							

2 Ordreforvaltning/Drift

	Points til rådighed	Ikke relevant	Ikke opfyldt	Formentlig opfyldt (50%)	Opfyldt (80%)	Udmærket (100%)	Vægtede points tildelt
2.1 Ledelsesgruppen Ledelsesgruppens struktur, organisation og kvalifikationer Ordrespecifik know-how i ledelsesgruppen							
2.2 Ledelsens lokale repræsentant Kvalifikationer og erfaring Ordrespecifik know-how Tilgængelighed Reaktionsid							
2.3 Tjenestelister Tjenestelistemetode Reservekapacitet Generelle og kundespecifikke procedurer Rapportering Kundekontakt							
2.4 Støttefunktioner Inspektioner Støtte fra hovedkontoret Andre kriterier							
I ALT							

3 Infrastruktur

	Points til rådighed	Ikke relevant	Ikke opfyldt	Formentlig opfyldt (50%)	Opfyldt (80%)	Udmærket (100%)	Vægtede points tildelt
3.1 Udstyr							
Kommunikationsmidler og -systemer							
EDB-udstyr og software							
Uniformer							
Våben							
Køretøjer							
Hunde							
3.2 Teknik							
TV-overvågning							
Vagtkontrolsystem							
Adgangskontrolsystem							
Alarmanlæg							
Centralt overvågningsanlæg							
Andre kriterier							
I ALT							

4 Virksomheden

	Points til rådighed	Ikke relevant	Ikke opfyldt	Formentlig opfyldt (50%)	Opfyldt (80%)	Udmærket (100%)	Vægtede points tildelt
4.1 Struktur og organisation							
Organisationsplan							
Udvalg af tjenesteydelser							
Sundheds- og sikkerhedsressourcer							
Virksomhedens procedurer							
Døgnvagt i kontrolrum							
Medlemsskab af faglig sammenslutning							
4.2 Sikkerhed							
Opfattelse Resultater							
4.3 Kvalitet							
Kvalitetsopfattelse, erfaring og praksis							
4.4 Personaleforvaltning							
Opfattelse og praksis							
Antal ansatte							
Personaleudskiftning							
Fraværsprocent							
4.5 Referencer							
Sektorrelaterede							
Ordrerelaterede							
Tidligere erfaring med ordren							
4.6 Certificering og priser							
Relevant certificering							
Priser							
Andre kriterier							
I ALT							

BEREGNING

Prispoints i alt

Teknisk kvalitetspoints i alt

POINTS I ALT