



# Επιλέγοντας τον πιο άξιο προμηθευτή- Εγχειρίδιο για οργανισμούς που αναθέτουν συμβάσεις ιδιωτικών υπηρεσιών προστασίας



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



# Ευχαριστίες

Το παρόν εγχειρίδιο είναι αποτέλεσμα συλλογικής εργασίας της CoESS (της Ευρωπαϊκής Συνομοσπονδίας Υπηρεσιών Ασφαλείας) και της Uni-Europa<sup>1</sup> στα πλαίσια του ευρωπαϊκού κοινωνικού διαλόγου. Οφείλουμε να ευχαριστήσουμε τη Γενική Διεύθυνση Απασχόλησης και Κοινωνικών Υποθέσεων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την οικονομική και διοικητική υποστήριξη της προς το έργο αυτό, καθώς και τα μέλη της ομάδας εντατικής εργασίας που αφιέρωσαν πολύ χρόνο και κόπο για ένα επιτυχές αποτέλεσμα.

Η εν λόγω ομάδα εργασίας αποτελείται από τους:

Hilde de Clerck, Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Γενική Διεύθυνση Απασχόλησης και Κοινωνικών Υποθέσεων /D1

Dr Stephan Landrock, CoESS (Αυστρία)

Claude Levy, CoESS (Γαλλία)

Harald Olschok, CoESS (Γερμανία)

Marc Pissens, CoESS (Βέλγιο)

Larry Quinn, CoESS (Ιρλανδία)

Kris Van den Briel, CoESS (Βέλγιο)

Νικόλαο Κωνσταντίνου, Uni-Europa

Mick Graham Uni-Europa (HB)

Wilhelm Zechner, Uni-Europa (Γερμανία)

Marja Lindblom, Uni-Europa (Φινλανδία)

Dan Plaum, Uni-Europa (Βέλγιο)

Bernadette Tesch-Sigol, Uni-Europa

Tina Weber, ECOTEC

Το παρόν εγχειρίδιο συντάχθηκε από τον διορισθέντα σύμβουλο (ECOTEC Research and Consulting Ltd) και εγκρίθηκε από την CoESS, τη Uni-Europa και τα εθνικά μέλη των οργανισμών τους.

Αναμένουμε τις παρατηρήσεις σας για το παρόν εγχειρίδιο. Οποιαδήποτε σχόλια να αποστέλλονται προς:

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

<sup>1</sup> Έως τον Ιανουάριο του 2000, Euro-FIET

# Υπόμνημα των CoESS και Euro-FIET σχετικά με την ανάθεση των συμβάσεων σε ιδιωτικές εταιρείες προστασίας στο δημόσιο τομέα

1. Οι κοινωνικοί εταίροι στην ευρωπαϊκή ιδιωτική βιομηχανία προστασίας, CoESS (εργοδότες) και Euro-FIET (σωματεία) έχουν παρατηρήσει, ως αποτέλεσμα μιας έρευνας που διεξήχθη από τα αντίστοιχα μέλη τους, ότι, ανάλογα με την ενδιαφερόμενη χώρα, ένα ποσοστό μεταξύ του 40% και 60% των επιχειρήσεων στη βιομηχανία υπηρεσιών προστασίας απασχολείται στον δημόσιο τομέα. Η έρευνα έδειξε επίσης ότι στη συντριπτική πλειοψηφία των περιπτώσεων (85% - 100%), οι δημόσιες υπηρεσίες αναθέτουν τις εν λόγω συμβάσεις βάσει τιμής και μόνο.
2. Με στόχο την ανάπτυξη των επαγγελματικών προτύπων στη βιομηχανία, την προώθηση της διαφάνειας και τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, αυτές οι δύο παρατηρήσεις έπεισαν την CoESS και την Euro-FIET να υιοθετήσουν αυτή την κοινή σύσταση και να διαθέσουν ένα έντυπο στις δημόσιες αρχές (αντίτυπο του οποίου εσωκλείεται), παρέχοντάς τους όλες τις απαραίτητες πληροφορίες, ώστε να μπορούν να επιλέξουν την «οικονομικά πλέον συμφέρουσα» δήλωση, όπως επιτρέπεται να πράξουν σύμφωνα με την Οδηγία της Ευρωπαϊκής Ένωσης ΕΟΚ/50/92.
3. Οι CoESS και Euro-FIET, ωστόσο, έχουν επίγνωση των περιορισμών του προϋπολογισμού που αντιμετωπίζουν οι δημόσιες αρχές, αλλά υποστηρίζουν ότι η συνήθης πολιτική, η οποία έγκαιρα στην ανάθεση συμβάσεων στις εταιρείες που μειοδοτούν, έχει επιζήμιο αντίκτυπο στη βιομηχανία.
4. Ο υπάρχων ανταγωνισμός εντός του ιδιωτικού τομέα στην επιδίωξη συμβάσεων του δημοσίου τομέα παροτρύνει τις εταιρείες να μειώνουν τις τιμές τους εις βάρος της ποιότητας των υπηρεσιών, παρά το γεγονός ότι η ποιότητα αναγνωρίζεται ως σημαντικό στοιχείο στην ικανοποίηση του πελάτη και χρήστη.
5. Οι κοινωνικοί εταίροι γνωρίζουν ότι υπάρχουν εταιρείες που σε κάποιες περιπτώσεις δεν διστάζουν να παρανομήσουν, ή τουλάχιστον να φτάσουν στα όρια της παρανομίας, (μη συμμόρφωση προς τη νομοθεσία ή τις συλλογικές συμβάσεις) για τον καθορισμό της χαμηλότερης τιμής, με στόχο την ανάληψη μιας σύμβασης.
6. Δεδομένου του όγκου του δημόσιου τομέα συμβάσεων, η σχετική συμπεριφορά υπονομεύει όλες τις προσπάθειες για την βελτίωση της ποιότητας εντός της βιομηχανίας συνολικά. Συμβάλλει επίσης στη μάλλον αρνητική εικόνα της βιομηχανίας, τα ελλιπή επαγγελματικά πρότυπα και/ ή την αδυναμία αναγνώρισης των αναπτυσσόμενων προτύπων του τομέα, δυσχεραίνοντας τους υπαλλήλους όσον αφορά τις συνθήκες εργασίας και παρουσιάζοντας κωλύματα στην προσέλκυση νέων υπαλλήλων.
7. Οι CoESS και Euro-FIET πιστεύουν ότι η σημασία που δίνεται αποκλειστικά στην τιμή για την ανάθεση συμβάσεων του δημοσίου τομέα οφείλεται, μεταξύ άλλων, στις ακόλουθες αιτίες:
  - ανεπαρκές επίπεδο διαφάνειας στον ιδιωτικό τομέα
  - έλλειψη μέσων για την ανάλυση των ποιοτικών ζητημάτων των υπηρεσιών,
  - δυσκολία των πελατών στην έκφραση των αναγκών τους όσον αφορά την ποιότητα,
  - απουσία οργάνων που θα δώσουν στον πελάτη τη δυνατότητα να αξιολογήσει την ποιότητα,
  - δυσκολία στη διατύπωση ποιοτικών συγκρίσεων μεταξύ των υπηρεσιών που προσφέρονται στον τομέα.
8. Με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών, η CoESS και η Euro-FIET δημιούργησαν ένα έντυπο για τις κατακυρωτικές αρχές. Το εν λόγω έντυπο περιέχει μια λίστα κριτηρίων για την εκτίμηση της ποιότητας στις ιδιωτικές υπηρεσίες ασφαλείας, την οποία συνέταξαν από κοινού οι κοινωνικοί εταίροι. Εξήγησαν επίσης το πόσο σημαντικό είναι για τους πελάτες να λάβουν υπ' όψιν τα εν λόγω κριτήρια. Τέλος, δημιούργησαν ένα σύστημα παραπομπών, προσφέροντας τη δυνατότητα εκτίμησης των προσφορών, σύμφωνα με κριτήρια που αφορούν τόσο την τιμή όσο και την ποιότητα.
9. Η CoESS και η Euro-FIET τονίζουν ότι το έντυπο προσφέρει στους πελάτες της βιομηχανίας την ευελιξία που χρειάζονται, παράλληλα με τις ιδιαίτερες ανάγκες της αγοράς, ούτως ώστε να ρυθμίζουν τα κριτήρια τιμής και ποιότητας όπως αυτοί επιθυμούν.
10. Το έντυπο θα διανεμηθεί όσο πιο ευρέως γίνεται τόσο στις δημόσιες αρχές όσο και στους πελάτες του ιδιωτικού τομέα ασφάλειας στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Οι κοινωνικοί εταίροι σκοπεύουν να οργανώσουν εκστρατείες ενημέρωσης ώστε να ενθαρρύνουν τη χρήση του εντύπου από όσο το δυνατόν περισσότερο κόσμο.

Βερολίνο, 10 Ιουνίου 1999

Stephan Landrock

Πρόεδρος

CoESS



Philip Jennings

Γραμματέας Περιφέρειας

Euro-FIET



# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>1.0 ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b>	<b>1</b>
1.1 Σκοποί και στόχοι του Εγχειριδίου	1
1.2 Πώς να χρησιμοποιήσετε αυτό το Εγχειρίδιο	2
<b>2.0 ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΟΥ ΠΙΟ ΑΞΙΟΥ– ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ ΓΙΑ ΣΑΣ</b>	<b>3</b>
<b>3.0 ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ</b>	<b>4</b>
<b>4.0 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΠΙΟ ΑΞΙΟΥ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ</b>	<b>7</b>
4.1 Εισαγωγή	7
4.2 Προσωπικό Προστασίας	7
4.3 Διοίκηση/ λειτουργίες της Σύμβασης	8
4.4 Υποδομή της σύμβασης	10
4.5 Η Εταιρεία	10
<b>5.0 ΟΔΗΓΙΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ</b>	<b>12</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ– ΠΙΝΑΚΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ</b>	<b>23</b>



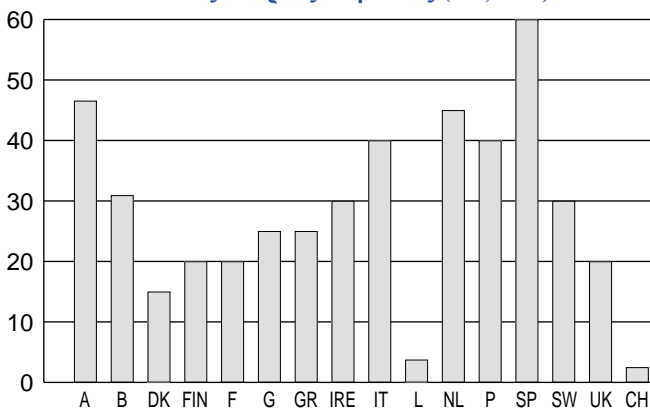
# 1. Εισαγωγή

Οι υπηρεσίες ιδιωτικής ασφάλειας καταλαμβάνουν ολοένα και μεγαλύτερο μέρος της καθημερινής ζωής, είτε το συνειδητοποιούμε άμεσα είτε όχι. Η ζήτηση των υπηρεσιών προστασίας αυξάνεται ως αποτέλεσμα οικονομικών, δημογραφικών και πολιτικών αλλαγών, οι οποίες οδηγούν στη μεγαλύτερη πόλωση της κοινωνίας. Η πόλωση αυτή αντικατοπτρίζεται στον αριθμό των περιστατικών επιθετικότητας και εγκληματικής συμπεριφοράς. Παράλληλα με τις εξελίξεις αυτές, οι κρατικές και δημόσιες αρχές αναλαμβάνουν μικρότερο μερίδιο της άμεσης ευθύνης στη διασφάλιση της δημόσιας ασφάλειας. Στοχεύοντας στη διασφάλιση της μέγιστης ευελιξίας και μείωσης του κόστους, οι λειτουργίες αυτές ανατίθενται σε όλο και μεγαλύτερο βαθμό στην ιδιωτική βιομηχανία προστασίας.

Συνεπώς, οι ιδιωτικές εταιρείες προστασίας έχουν αναλάβει την ευθύνη διασφάλισης της δημόσιας ασφάλειας, καθώς και την προστασία της δημόσιας και ιδιωτικής περιουσίας σε πλήθος τοποθεσιών, συμπεριλαμβανομένων και των περιοχών υψηλού κινδύνου, όπως πυρηνικά εργοστάσια, τράπεζες, πρεσβείες και αεροδρόμια. Επίσης παρέχουν υπηρεσίες ασφαλείας σε όλο και μεγαλύτερο βαθμό σε δημόσιες εκδηλώσεις και συνοδείες για μεταφορές υψηλού κινδύνου (συμπεριλαμβανομένης και της μεταφοράς κρατουμένων), και αναλαμβάνουν πολλές λειτουργίες τις οποίες πρωτίτερα παρείχαν οι υπηρεσίες της αστυνομίας, της πυροσβεστικής και των πρώτων βοηθειών.

Συνεπώς, οι ιδιωτικές εταιρείες και οι δημόσιες αρχές σε ευρωπαϊκό, εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, αναγκάζονται να συνάψουν συμβάσεις για την εξωτερική παροχή επανδρωμένων υπηρεσιών προστασίας. Η “αγοραστική τους δύναμη” αποκτά όλο και μεγαλύτερη σημασία στον καθορισμό των κανόνων και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Μια έρευνα που διεξήχθη από την CoESS και τη Euro-FIET το 1998 έδειξε ότι το μερίδιο αγοράς δημόσιων προσφορών στον ιδιωτικό τομέα ασφαλείας αυξάνεται συνεχώς, και σε πολλά κράτη μέλη ανέρχεται σε περισσότερο από 30% της αγοράς (βλέπε Πίνακα 1).

**Πίνακας 1: Μερίδιο αγοράς των δημόσιων προσφορών για ιδιωτικές εταιρείες ασφαλείας (ΕΕ, 1998)**



Πηγή: CoESS και Euro-FIET, 1998

Παρά την ιδιάζουσα φύση πολλών δημόσιων κτηρίων και τοποθεσιών όπου παρέχονται οι υπηρεσίες, η έρευνα της CoESS έδειξε ότι σήμερα η πλειοψηφία των δημόσιων αρχών επιλέγει αναδόχους για την ασφάλεια αποκλειστικά βάσει της χαμηλότερης τιμής (βλέπε Πίνακα 2).

**Πίνακας 2: Ποσοστό συμβάσεων που ανατέθηκαν βάσει φθηνότερης προσφοράς (χώρες της ΕΕ)**

Χώρα	Ποσοστό συμβάσεων που ανατέθηκαν βάσει φθηνότερης προσφοράς
Αυστρία	95%
Βέλγιο	90%
Δανία	90%
Φινλανδία	90%
Γαλλία	90%
Γερμανία	90%
Ελλάδα	60%
Ιρλανδία	95%
Ιταλία	70%
Λουξεμβούργο	100%
Κάτω Χώρες	80%
Πορτογαλία	80%
Ισπανία	80%
Σουηδία	50%
Ελβετία	30%
Ηνωμένο Βασίλειο	60%

Πηγή: CoESS και Euro-FIET (1998)

Το γεγονός αυτό αποτελεί εν μέρει αποτέλεσμα των μειωμένων δημόσιων προϋπολογισμών, μπορεί, όμως, να αποδοθεί και σε έλλειψη διαθέσιμης καθοδήγησης, η οποία θα μπορούσε να βοηθήσει τους οργανισμούς που συνάπτουν συμβάσεις στην επιλογή του “πιο άξιου” προμηθευτή.

Στην έννοια του “πιο άξιου” δεν λαμβάνεται υπ’όψιν μόνο η συμφέρουσα τιμή, αλλά η τιμή αυτή εξισορροπείται με τα ποιοτικά στοιχεία της προσφοράς για την παροχή υπηρεσιών.

## 1.1 Σκοποί και στόχοι του Εγχειριδίου

Το εγχειρίδιο αυτό συντάχθηκε για τους οργανισμούς που επιθυμούν να διασφαλίσουν την επιλογή ενός προμηθευτή για την παροχή προστασίας, ο οποίος θα μπορεί να συνδυάσει την ποιότητα με συμφέρουσα τιμή, κι όχι να συμβιβαστούν επιλέγοντας τη φθηνότερη προσφορά. Στόχος του είναι να προσφέρει στους οργανισμούς αυτούς ένα

προσιτό εργαλείο χρήστη το οποίο έχει σχεδιαστεί προκειμένου να τους βοηθήσει να καθορίσουν με σαφήνεια τις ανάγκες τους στον τομέα των επανδρωμένων υπηρεσιών ασφαλείας αναφορικά με διαφορετικούς χώρους και λειτουργίες προστασίας. Ο λεπτομερής καθορισμός των απαιτήσεών τους θα τους επιτρέψει εν συνεχεία να επιλέξουν ανάδοχο ο οποίος δεν θα προσφέρει απλώς ανταγωνιστική τιμή, αλλά θα διαθέτει τις ικανότητες παροχής υπηρεσιών υψηλής ποιότητας και αξιοπιστίας.

Το παρόν εγχειρίδιο περιέχει ένα εύχρηστο πλαίσιο για την αξιολόγηση προσφορών, το οποίο μπορεί να προσαρμοστεί στις απαιτήσεις των οργανισμών που ανακηρύσσουν διαγωνισμούς και συνάπτουν συμβάσεις παροχής ασφαλείας. **Στόχος αυτού του πλαισίου είναι να προσφέρει στους οργανισμούς αυτούς τη μέγιστη αυτονομία στον καθορισμό των κριτηρίων ποιότητας, τα οποία βρίσκονται σε ιδιαίτερη συνάρτηση με τους ίδιους και τις λειτουργίες προστασίας που πρόκειται να διεξαχθούν.** Τους επιτρέπει όχι μόνο να σταθμίζουν διαφορετικά τα κριτήρια ποιότητας κατά τη δική τους εκτίμηση, αλλά και να καθορίζουν την προτιμώμενη ισορροπία μεταξύ των τεχνικών και οικονομικών στοιχείων στην αξιολόγηση των προσφορών.

## 1.2 Πώς Χρησιμοποιείται αυτό το Εγχειρίδιο

Το κύριο μέρος του παρόντος εγχειριδίου έχει τη μορφή στοιχειωδών πληροφοριών ή εργαλείου κατάρτισης των υπευθύνων για τις συμβάσεις, περιγράφοντας τα τεχνικά στοιχεία και τα κριτήρια ποιότητας που θα τους βοηθήσουν να ορίσουν τους προμηθευτές που προσφέρουν υψηλά επίπεδα υπηρεσιών. **Λειτουργεί ως οδηγός όσον αφορά το σκεπτικό και τη χρήση του πλαισίου αξιολόγησης που περιέχεται στο Παράρτημα.** Μπορεί επομένως να χρησιμοποιηθεί ως σημείο αναφοράς.

Το πλαίσιο αξιολόγησης και οι πίνακες που περιέχονται στο Παράρτημα μπορούν να φωτοτυπηθούν και να αξιοποιηθούν σε πολλαπλές χρήσεις. Μπορούν να προσαρμοστούν στις ακριβείς απαιτήσεις του οργανισμού που ανακοινώνει διαγωνισμούς. Αυτή τη στιγμή βρίσκεται υπό δημιουργία η έκδοση των πινάκων αξιολόγησης σε ηλεκτρονική μορφή.

Το υπόλοιπο του παρόντος εγχειριδίου διαρθρώνεται ως εξής:

Η **Ενότητα 2** εξηγεί τη σημασία επιλογής της ποιότητας *καθώς* και της τιμής κατά τη σύναψη σύμβασης για την παροχή υπηρεσιών ασφαλείας. Παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις *αρνητικές επιπτώσεις που ενδέχεται να προκύψουν από την ανάθεση συμβάσεων αποκλειστικά βάσει τιμής*, ενώ παράλληλα τονίζει τις υπάρχουσες ορθές πρακτικές για την επιλογή του “πιο άξιου”.

Η **Ενότητα 3** περιγράφει εν συντομία το πλαίσιο της ευρωπαϊκής νομοθεσίας για τους διαγωνισμούς παροχής

υπηρεσιών ασφαλείας και εξηγεί το βαθμό στον οποίο οι διατάξεις της Ευρωπαϊκής Οδηγίας περί Υπηρεσιών (Οδηγία Συμβουλίου 92/50/ΕΟΚ) βρίσκει εφαρμογή στον εν λόγω τομέα.

Οι πληροφορίες σχετικά με τον καθορισμό του πιο άξιου αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών προστασίας περιέχονται στην **Ενότητα 4** του παρόντος εγχειριδίου. Η ενότητα αυτή περιγράφει τα κριτήρια ποιότητας σε σχέση με τα τέσσερα βασικά στοιχεία που συμβάλλουν στην επιτυχή εκτέλεση μιας σύμβασης: τις ικανότητες του προσωπικού προστασίας, τις ικανότητες και την εμπειρία του διοικητικού προσωπικού, την ποιότητα υποδομής της σύμβασης, και την τήρηση αρχείων και τη φιλοσοφία της εταιρείας που παρέχει τις υπηρεσίες προστασίας.

Η **Ενότητα 5** αναλύει το πλαίσιο αξιολόγησης του “πιο άξιου” και παρέχει ενδεικτικούς υπολογισμούς.

## 2. Η Επιλογή του πιο άξιου - ποια η σημασία της για σας

Όπως τονίζεται και στην εισαγωγή, τόσο οι ιδιωτικές εταιρείες όσο και οι δημόσιες αρχές έχουν μεγαλύτερο μερίδιο ευθύνης για την ανεύρεση εξωτερικών αναδόχων για την παροχή υπηρεσιών ασφαλείας στην προστασία κτηρίων, την παροχή προστασίας του κοινού σε εκδηλώσεις, τις υπηρεσίες συνοδών και πλήθος άλλων λειτουργιών. Το γεγονός αυτό ουσιαστικά υποδεικνύει την ανάθεση πολλών, προηγούμενως εσωτερικών ή δημόσιων λειτουργιών σε ιδιώτες, ενέχοντας ένα σημαντικό όγκο ιδιαιτέρων εργασιών ασφαλείας σε σχέση με την προστασία ιδιωτικής περιουσίας, δημόσιας υγείας και ασφάλειας, καθώς και εσωτερικής ασφάλειας.

Το αυξανόμενο μερίδιο αγοράς των ανταγωνιστικών προσφορών σημαίνει ότι τα πρότυπα που τίθενται από τους οργανισμούς διαγωνισμών όσον αφορά την τιμή που καταβάλλεται για την παροχή υπηρεσιών προστασίας επιδρούν σημαντικά στους μισθούς και τις συνθήκες εργασίας του τομέα, την υποδομή των εταιρειών, και, συνεπώς, την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Έντονος είναι ο προβληματισμός των κοινωνικών εταίρων που εκπροσωπούν εργοδότες και εργαζόμενους του τομέα, οι οποίοι πιστεύουν ότι η εφαρμογή της αρχής ανάθεσης συμβάσεων στο μειοδότη, επιφέρει σταδιακή υποβάθμιση των προτύπων ποιότητας. Ο προβληματισμός τους έγκειται ιδιαίτερω στο γεγονός ότι οι εξελίξεις αυτές παρουσιάζονται σε μια περίοδο όπου οι ιδιωτικές εταιρείες καλούνται να εξειδικευτούν και να βελτιώσουν την ποιότητα των υπηρεσιών, καθώς αναλαμβάνουν όλο και περισσότερες ιδιαιτέρως, πρώην δημόσιες, λειτουργίες.

Οι κίνδυνοι που εμπεριέχονται στις πρακτικές αυτές δεν γίνονται αμέσως αισθητοί, καθώς ο αντίκτυπος των επιπτώσεων από τον ανταγωνισμό μειοδοτών, ο οποίος επεκτείνεται πέρα από τη βελτιστοποίηση κόστους, δεν μπορεί να εντοπιστεί αμέσως, αλλά γίνεται σταδιακά. Το γεγονός αυτό πρέπει να εξεταστεί στα πλαίσια ασφάλειας του ίδιου του οργανισμού, τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζεται η αξία του περιβάλλοντός του, η δημόσια εικόνα του και τα πρόσθετα δικαστικά έξοδα τα οποία απορρέουν από αποτυχία παροχής υψηλού επιπέδου υπηρεσιών.

Έχει αποδειχθεί ότι ο ανταγωνισμός των μειοδοτών αρχικά ωθεί τους προμηθευτές στην αποδυνάμωση της υποδομής του συστήματος απόδοσης, το οποίο περιλαμβάνει την εκπαίδευση προσωπικού, την επίβλεψη και τη διαχείριση ποιότητας. Στοχεύοντας στις περαιτέρω περικοπές εξόδων, μειώνουν τα επίπεδα των υπηρεσιών προσλαμβάνοντας φθηνότερο εργατικό δυναμικό, με σοβαρές επιπτώσεις στην προσφορά κινήτρων για το προσωπικό και τους δείκτες του κύκλου εργασιών. Τα έξοδα για μισθούς και κοινωνικές δραστηριότητες συνήθως περικόπτονται με στροφή προς τη σταθερή ή μερική απασχόληση, και τέλος προς τους “εικονικούς αυτοαπασχολούμενους” φορείς, ούτως ώστε να ξεπεραστεί ο περιορισμός των συλλογικών συμβάσεων. Επίσης έχει γίνει διαδεδομένη η χρήση “εικονικού προσωπικού προστασίας” (παροχή μειωμένου προσωπικού προστασίας από αυτό που έχει συμφωνηθεί στη σύμβαση).

Καθώς γίνονται περικοπές στις τιμές, οι μηχανισμοί ασφαλείας γίνονται είδος πολυτελείας και συμπεριλαμβάνονται στα πάγια έξοδα, γεγονός που αυξάνει τον κίνδυνο όσον αφορά την ασφάλεια των πελατών και του κοινού. Μαρτυρίες για την παράβλεψη συλλογικών συμβάσεων ή νομικών κανονισμών εκ μέρους των μειοδοτών εμφανίζονται συνεχώς. Έχουν αναφερθεί περιστατικά μη καταβολής φόρων και κοινωνικών χρεώσεων από αναξιόπιστες εταιρείες παροχής προστασίας, μη συμμόρφωσης προς την αρχική σύμβαση σε σχέση με το επίπεδο του παρεχόμενου προσωπικού, καθώς και χρήσης μη δηλωμένου προσωπικού.

Συνεχώς δημοσιοποιούνται παραδείγματα των αρνητικών επιπτώσεων των σχετικών πρακτικών μείωσης των εξόδων, οδηγώντας στην υποβάθμιση της εικόνας που έχει το κοινό για τον τομέα. Επίσης, το γεγονός αυτό οδηγεί στην αρνητική κοινή γνώμη για τον οργανισμό διαγωνισμών.

Η αφθονία κακών πρακτικών και παραβιάσεων που απορρέουν από τους ανταγωνισμούς μειοδοτών οδήγησε πολλές ιδιωτικές εταιρείες και δημόσιες αρχές στην αναθεώρηση των στρατηγικών τους για τους διαγωνισμούς. Συνεπώς, η δημιουργία κριτηρίων επιλογής με τα οποία λαμβάνεται υπ’όψιν η ποιότητα και η τιμή διαδίδεται περισσότερο, και επ’αυτού συντάχθηκε και το παρόν εγχειρίδιο.

Η πόλη Linz της Αυστρίας αποφάσισε πρόσφατα να αναθέσει τη σύμβαση για την παροχή υπηρεσιών επίβλεψης σε χώρους βραχύχρονης στάθμευσης στον πλειοδότη, καθώς η σχετική εταιρεία ήταν σε θέση να παρουσιάσει εξαιρετικά υψηλή ποιότητα υπηρεσιών στον οργανισμό του διαγωνισμού. Το γεγονός αυτό είχε άμεση σχέση με τη δέσμευση της εταιρείας να χρησιμοποιεί προσωπικό με προϋπηρεσία άνω των τριών ετών. Η υψηλότερη τιμή κρίθηκε δικαιολογημένη, καθώς απαιτούνταν υψηλότερο εργατικό και κοινωνικό κόστος για το ειδικευμένο και έμπειρο προσωπικό.

Οι πρεσβείες των ΗΠΑ, ο οργανισμός Eurocontrol και τα βρετανικά ταχυδρομεία αποτελούν παράδειγμα οργανισμών που αναπτύσσουν συστήματα αξιολόγησης προσφορών βάσει τιμής και ποιότητας.

Συνεπώς, οι πελάτες του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα αποκτούν μεγαλύτερη συνείδηση της επιχειρηματολογίας περί επιλογής του πιο άξιου παρά του φθηνότερου προμηθευτή και συνάπτουν συμβάσεις για την “πλέον συμφέρουσα προσφορά”- μια επιλογή που προβλέπεται στην ευρωπαϊκή νομοθεσία περί δημόσιων διαγωνισμών.



### 3. Δημόσιος διαγωνισμός για υπηρεσίες προστασίας και η ευρωπαϊκή νομοθεσία

Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει αναπτύξει ένα εκτεταμένο νομοθετικό πλαίσιο για την κάλυψη δημόσιας προμήθειας. Ο διαγωνισμός για πλήθος αγαθών και υπηρεσιών αντιστοιχεί σε 720 δισεκατομμύρια ΕΥΡΩ δημόσιας δαπάνης και δημιουργεί έναν σημαντικό αριθμό θέσεων εργασίας.

Ο διαγωνισμός για τις υπηρεσίες ασφαλείας υπόκειται στην ευρωπαϊκή Οδηγία περί Υπηρεσιών (Οδηγία Συμβουλίου 92/50/ΕΟΚ). Ωστόσο, λόγω του ότι οι Ευρωπαίοι νομοθέτες έκριναν ότι οι υπηρεσίες ασφαλείας ήταν μάλλον απίθανο να παρασχεθούν από εταιρείες εκτός εθνικών συνόρων, οι διατάξεις της Οδηγίας ισχύουν σε περιορισμένο βαθμό για το διαγωνισμό παροχής υπηρεσιών ασφαλείας<sup>2</sup>. Αυτό κατά συνέπεια σημαίνει ότι μόνο δύο διατάξεις της Οδηγίας έχουν άμεση εφαρμογή στην ανάθεση συμβάσεων για υπηρεσίες προστασίας:

Πρώτον, οι τεχνικές προδιαγραφές σύμφωνα με τις οποίες πρόκειται να παρασχεθούν οι υπηρεσίες πρέπει να ανταποκρίνονται

- α) είτε σε εθνικά πρότυπα τα οποία εφαρμόζουν ευρωπαϊκά πρότυπα
- β) είτε σε ευρωπαϊκή τεχνική έγκριση
- γ) είτε στις συνήθεις τεχνικές προδιαγραφές

Οι διατάξεις αυτές ισχύουν κατ' αρχήν για οποιαδήποτε τεχνικά μέσα χρησιμοποιούνται σύμφωνα με τη σύμβαση, και συνεπώς έχουν μικρή σχέση με την παροχή επανδρωμένων υπηρεσιών ασφαλείας.

Δεύτερον, πρέπει να ενημερωθεί η Ευρωπαϊκή Επιτροπή μετά την ανάθεση της σύμβασης. Η αρχή ανάθεσης, ωστόσο, είναι ελεύθερη να υποδείξει αν η εν λόγω κοινοποίηση πρέπει να δημοσιευτεί ή όχι στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Παρά την περιορισμένη άμεση εφαρμογή της Οδηγίας στην ανάθεση των υπηρεσιών ασφαλείας, προβλέπεται ότι “*οι παράγοντες της επιλογής πρέπει να σχετίζονται με το σκοπό της σύμβασης*”, και πρέπει να είναι σύμφωνοι προς τις διατάξεις της Συνθήκης. Συνιστάται, επίσης, η συμμόρφωση των κριτηρίων που τίθενται από τον οργανισμό διαγωνισμού προς τις απαιτήσεις της Οδηγίας περί Υπηρεσιών, στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό.

Όλες οι διαδικασίες ανάθεσης δημόσιας σύμβασης καλύπτουν ουσιαστικά τρία στάδια (βλέπε επίσης Πίνακα 3):

Στο πρώτο στάδιο, **τα κριτήρια αποκλεισμού** καθορίζουν το είδος των εταιρειών που αυτομάτως αποκλείονται από τον διαγωνισμό. Το Άρθρο 29 της Οδηγίας παρέχει λεπτομερή κατάλογο με τα εν λόγω κριτήρια αποκλεισμού. Εν συντομία, αναφέρεται ότι ένας προμηθευτής υπηρεσιών μπορεί να

αποκλειστεί:

- Αν έχει κηρύξει πτώχευση ή βρίσκεται υπό εκκαθάριση
- Αν βρίσκεται στη διαδικασία κήρυξης πτώχευσης;
- Αν έχει καταδικαστεί για παράβαση που αφορά την επαγγελματική του συμπεριφορά
- Αν έχει αποδειχτεί η σοβαρή μη εκπλήρωση από πρόθεση
- Αν δεν έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του σχετικά με την καταβολή των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης
- Αν δεν έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του σχετικά με την καταβολή φόρων
- Αν έχει αποδειχτεί ψευδής δήλωση στην προμήθεια ή αδυναμία παροχής πληροφοριών αναφορικά με κριτήρια ποσοτικής επιλογής
- Αν δεν έχει καταγραφεί στο επαγγελματικό μητρώο ως απαιτείται από την εθνική νομοθεσία.

Στο δεύτερο στάδιο, **τα κριτήρια επιλογής** καθορίζουν το είδος των εταιρειών που θα προσκληθούν για υποβολή προσφορών για το έργο. Στο στάδιο αυτό μπορούν να αποκλειστούν κάποιες εταιρείες, για παράδειγμα λόγω χρηματοοικονομικής, οικονομικής ή τεχνικής κατάστασης. Η Οδηγία προβλέπει λεπτομερή κατάλογο των εγγράφων που ενδέχεται να απαιτηθούν για την απόδειξη της *χρηματοοικονομικής και οικονομικής κατάστασης*. Το Άρθρο 32 της Οδηγίας ορίζει τα στοιχεία που μπορεί να αιτηθεί ο οργανισμός συμβάσεων για την απόδειξη της *τεχνικής κατάστασης*. Αυτά συμπεριλαμβάνουν:

- Αποδείξεις για την εκπαίδευση και τα επαγγελματικά προσόντα του προμηθευτή υπηρεσιών και/ ή του διοικητικού/ υπαλληλικού προσωπικού του
- Κατάλογο των κύριων υπηρεσιών που παρείχε κατά τα τελευταία τρία χρόνια
- Δήλωση για το μέσο όρο αριθμού του προσωπικού κατά τα τελευταία τρία χρόνια
- Δήλωση εργοστασιακού ή τεχνικού εξοπλισμού που διατίθεται για την εκτέλεση της σύμβασης
- Περιγραφή των συστημάτων ελέγχου ποιότητας
- Ενδεικτική αναφορά του ποσοστού των υπηρεσιών τις οποίες ο προμηθευτής σκοπεύει να αναθέσει σε υπεργολάβο

Στο **τρίτο στάδιο**, χρησιμοποιούνται τα κριτήρια για την αξιολόγηση της μεμονωμένης προσφοράς βάσει του βαθμού στον οποίο ανταποκρίνεται στις προδιαγραφές του διαγωνισμού.

Αν και ουσιαστικά υπάρχει μόνο ένα στάδιο αξιολόγησης, πρέπει να γίνει μια λογική διάκριση μεταξύ των τριών διαφορετικών τύπων των κριτηρίων.

<sup>2</sup> Αυτό ισχύει για όλες τις υπηρεσίες που αναφέρονται στο Παράρτημα 1B της Οδηγίας

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Οδηγία περί Υπηρεσιών, τα κριτήρια για την ανάθεση συμβάσεων μπορούν να είναι τα εξής:

“με την επιφύλαξη των εθνικών νόμων, κανονισμών ή διοικητικών διατάξεων για την αμοιβή ορισμένων υπηρεσιών, τα κριτήρια στα οποία η αρχή για τις συμβάσεις θα αναθέσει τις συμβάσεις, δύνανται να είναι τα εξής:

(α) σε περίπτωση που η ανάθεση γίνεται στην πλέον συμφέρουσα προσφορά, τα κριτήρια που σχετίζονται με τη σύμβαση ποικίλουν: για παράδειγμα, **ποιότητα, τεχνικά στοιχεία, εξωτερικά και λειτουργικά χαρακτηριστικά, τεχνική υποστήριξη και υπηρεσίες μετά την πώληση, ημερομηνία παράδοσης, χρόνος παράδοσης ή χρόνος ολοκλήρωσης, τιμή, ή**

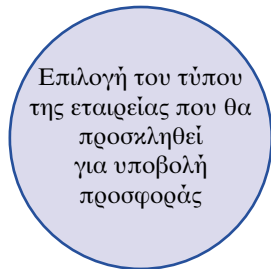
(β) σε περίπτωση επιλογής αποκλειστικά του μειοδότη.

Σε περίπτωση που η σύμβαση ανατεθεί στην πλέον συμφέρουσα προσφορά, η αρχή ανάθεσης συμβάσεων θα αναφέρει στα έγγραφα της σύμβασης ή την ανακοίνωση του διαγωνισμού, ει δυνατόν με σειρά προτεραιότητας, τα κριτήρια ανάθεσης που σκοπεύει να εφαρμόσει”.

Οι διατάξεις, ωστόσο, της Οδηγίας περί Υπηρεσιών δεν περιορίζουν την ευχέρεια του οργανισμού του διαγωνισμού να αποφασίσει αν επιθυμεί να αναθέσει τη σύμβαση στο μειοδότη ή στην πλέον συμφέρουσα προσφορά.

Επομένως, τα κριτήρια ποιότητας και το πλαίσιο αξιολόγησης που παρουσιάζονται στο διαγωνισμό είναι απολύτως προαιρετικά. Παρουσιάζουν τις κοινές συστάσεις μιας ομάδας εμπειρογνομόνων που απαρτίζεται από εκπροσώπους εργοδοτών και εργαζομένων, οι οποίοι συνέρχονται σε ευρωπαϊκό επίπεδο, με πολυετή πείρα στη συνεργασία με πελάτες του δημοσίου τομέα σε διάφορες συνθήκες.

### ΠΙΝΑΚΑΣ 3: ΠΡΟΤΥΠΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΡΙ-Ν ΣΤΑΔΙ-Ν ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ



#### 1ο ΒΗΜΑ - ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ

Ο προμηθευτής υπηρεσιών:

- έχει κηρύξει πτώχευση ή βρίσκεται υπό εκκαθάριση
- βρίσκεται στη διαδικασία κήρυξης πτώχευσης;
- έχει καταδικαστεί για παράβαση που αφορά την επαγγελματική του συμπεριφορά
- έχει αποδειχτεί η σοβαρή μη εκπλήρωση από πρόθεση
- δεν έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του σχετικά με την καταβολή των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης
- δεν έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του σχετικά με την καταβολή φόρων
- έχει αποδειχτεί ψευδής δήλωση στην προμήθεια ή αδυναμία παροχής πληροφοριών αναφορικά με κριτήρια ποσοτικής επιλογής
- δεν έχει καταγραφεί στο επαγγελματικό μητρώο ως απαιτείται από την εθνική νομοθεσία.



#### 2ο ΒΗΜΑ - ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ

Χρηματοοικονομική και οικονομική κατάσταση

Ο προμηθευτής υπηρεσιών μπορεί να υποβάλει:

- απόδειξη τραπεζικών καταθέσεων/ ασφάλιση κατά κινδύνων
- ισολογισμούς
- δήλωση συνολικού κύκλου εργασιών
- λοιπές αποδείξεις

Ικανότητες και τεχνική κατάσταση

Ο προμηθευτής υπηρεσιών μπορεί να υποβάλει αποδείξεις:

- για την εκπαίδευση και τα επαγγελματικά του προσόντα
- κύριες υπηρεσίες που παρείχε κατά τα τελευταία 3 χρόνια
- μέσος όρος ετήσιου εργατικού και διοικητικού προσωπικού κατά τα τελευταία 3 χρόνια
- διαθέσιμος τεχνικός εξοπλισμός
- συστήματα ελέγχου ποιότητας
- ποσοστό της σύμβασης που θα αναθέσει σε υπεργολάβο



#### 3ο ΒΗΜΑ - ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΘΕΣΗΣ

Αξιολόγηση μεμονωμένης προσφοράς σχετικά με τα κριτήρια ανάθεσης και τις απαιτήσεις που ορίζονται στις προδιαγραφές του διαγωνισμού.

Η ανάθεση της σύμβασης μπορεί να βασιστεί

α) στην πλέον συμφέρουσα προσφορά που επιλέγεται βάσει

- τεχνικών στοιχείων ποιότητας
- λειτουργικών χαρακτηριστικών
- τεχνικής υποστήριξης και υπηρεσιών μετά την πώληση
- ημερομηνίας παράδοσης
- χρόνου παράδοσης ή χρόνου ολοκλήρωσης
- τιμής

Ή

β) αποκλειστικά στο μειοδότη

## 4. Καθορισμός του πιο άξιου για την παροχή υπηρεσιών προστασίας

### 4.1 Εισαγωγή

Όπως συμβαίνει με τους περισσότερους οργανισμούς που επιδιώκουν την παροχή υπηρεσιών, οι ποιότητα των υπηρεσιών εξαρτάται από κάποιους βασικούς παράγοντες. Το σημαντικότερο αυτών των παραγόντων αποτελούν σαφώς οι δυνατότητες, οι ικανότητες και τα κίνητρα του προσωπικού πρώτου επιπέδου, καθώς αυτοί οι υπάλληλοι είναι οι υπεύθυνοι για την καθημερινή εκτέλεση της εργασίας, καθώς και για την επαφή με τους πελάτες ή το κοινό. Επιπλέον πρέπει να υπάρχει άρτιος λειτουργικός σχεδιασμός και διοίκηση του προσωπικού πρώτου επιπέδου, ώστε να διασφαλιστεί ότι οι υπηρεσίες παρέχονται με τα υψηλότερα δυνατά πρότυπα ποιότητας. Εξίσου σημαντική είναι και η τεχνική και λειτουργική υποδομή, καθώς και η υποδομή ανθρώπινων πόρων, η οποία διατίθεται στο προσωπικό πρώτου επιπέδου και στην ομάδα διαχείρισης συμβάσεων. Τέλος, ιδιαίτερος σημαντική είναι η ύπαρξη υποστήριξης από εταιρική υποδομή η οποία δεν έχει μόνο τη σχετική εμπειρία για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών, αλλά εκφράζει μια φιλοσοφία που ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του πελάτη.

Οι τέσσερις σημαντικοί τομείς στους οποίους πρέπει, συνεισφέροντας, να αξιολογηθεί η πρόταση για παροχή υπηρεσιών ασφαλείας είναι οι εξής:

- προσωπικό προστασίας
- διαχείριση/λειτουργίες σύμβασης
- υποδομή σύμβασης
- η εταιρεία

Πρέπει να υπογραμμιστεί ότι οι οργανισμοί συμβάσεων που επιθυμούν να εφαρμόσουν οποιαδήποτε (ή όλα) τα κριτήρια που παρουσιάζονται κατωτέρω, πρέπει να τονίσουν τα γενικά κριτήρια ανάθεσης στην ανακοίνωση διαγωνισμού, σε περίπτωση που δεν παρουσιάζονται στα έγγραφα της σύμβασης. Στην Ενότητα 5 (σελ. 12) του παρόντος Εγχειριδίου υπάρχει δείγμα ανακοίνωσης ανοιχτού διαγωνισμού.

### 4.2 Προσωπικό προστασίας

#### *Εμπειρία*

Το προσωπικό προστασίας αποτελεί το σημαντικότερο στοιχείο οποιασδήποτε ιδιωτικής εταιρείας ασφαλείας. Η καθημερινή εκτέλεση των υπηρεσιών εξαρτάται από τις ικανότητες και την εμπειρία του προσωπικού. Ανάλογα με τη φύση της εργασίας που πρόκειται να εκτελεστεί, είναι ουσιώδες για μια εταιρεία που υποβάλλει προσφορά να είναι σε θέση να εγγυηθεί ότι το προσωπικό που έχει επιλεγεί για την εργασία διαθέτει την απαραίτητη εμπειρία και ικανότητες για την παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου. Στην περίπτωση άκρως ειδικών ή ιδιαίτερων περιστάσεων προστασίας, ο οργανισμός ενδέχεται να αιτηθεί αποδείξεις σχετικά με την εμπειρία των καθορισμένων υπαλλήλων σε ίδιο ή ανάλογο περιβάλλον. Σε κάποιους χώρους υψηλού κινδύνου, όπως πρεσβείες, ο οργανισμός συμβάσεων μπορεί να απαιτήσει τη λήψη βιογραφικών σημειωμάτων για το σύνολο του βασικού προσωπικού που πρόκειται να αναλάβει

υπηρεσία (ή τη λήψη βεβαίωσης ότι τις υπηρεσίες θα αναλάβει υπάρχον έμπειρο προσωπικό). Σε άλλες περιπτώσεις, η ενημέρωση σχετικά με το μέσο όρο ετών απασχόλησης των υπαλλήλων στο χώρο, ενδέχεται να αρχει.

Σε περίπτωση που κάποια σύμβαση απαιτεί την πρόσληψη σημαντικού αριθμού επιπλέον προσωπικού, οι εταιρείες που υποβάλλουν προσφορά θα πρέπει να επιδείξουν την ικανότητά τους στην πρόσληψη έμπειρου προσωπικού και στην παροχή της σχετικής εκπαίδευσης.

#### *Ικανότητες του προσωπικού προστασίας*

Διαβεβαίωση ότι οι υπάλληλοι που συμμετέχουν στη σύμβαση διαθέτουν τις βασικές ικανότητες που απαιτούνται, αποτελούν και αποδείξεις βασικής εκπαίδευσης (που αναγνωρίζεται ή επιβάλλεται σε εθνικό επίπεδο) την οποία έλαβε το προσωπικό. Οι οργανισμοί συμβάσεων πρέπει να αναφέρουν στις ανακοινώσεις των διαγωνισμών την όποια εκπαίδευση, πρόσθετη, τεχνική ή σχετική με τη σύμβαση απαιτούν να διαθέτει το προσωπικό που θα παρέχει υπηρεσίες σε οποιοδήποτε ειδικό περιβάλλον παροχής προστασίας. Ενδέχεται να ζητηθεί από τους προμηθευτές να προσκομίσουν αποδείξεις για το χρόνο και τόπο που παρασχέθηκε ή πρόκειται να παρασχεθεί η εκπαίδευση, πριν την έναρξη της σύμβασης. Η τακτική αναβάθμιση των ικανοτήτων και προσόντων του προσωπικού μπορεί να επιβεβαιωθεί μέσω ενημέρωσης εκ μέρους του προμηθευτή για την ύπαρξη και την ποιότητα χώρων εκπαίδευσης. Είναι γενικώς αποδεκτό ότι οι υπάλληλοι που δέχονται συνεχή εκπαίδευση είναι πιθανότερο να επιδείξουν μεγαλύτερη δραστηριοποίηση και αφοσίωση. Η διαθεσιμότητα σχετικών χώρων υποδεικνύει και την διαθεσιμότητα καταλλήλως εκπαιδευμένου εφεδρικού προσωπικού, σε περίπτωση που παρουσιαστεί εκτάκτως η ανάγκη αύξησης των υπαλλήλων για προστασία (πχ περιστατικό εκτάκτου ανάγκης). Η παροχή εκπαίδευσης που έχει καθιερώσει ο εργοδότης πρέπει επίσης να συνδυαστεί με τη διαφάνεια στη δομή σταδιοδρομίας, δίνοντας τη δυνατότητα κάθετης και οριζόντιας προαγωγής. Το γεγονός αυτό εξασφαλίζει παράλληλα υψηλότερα επίπεδα δραστηριοποίησης και τελικά καλύτερη ποιότητα υπηρεσιών.

Ανάλογα με τη φύση του περιβάλλοντος, οι οργανισμοί συμβάσεων μπορεί να επιθυμούν αποδείξεις πρόσθετων ικανοτήτων, όπως γνώση ξένων γλωσσών και άλλων ικανοτήτων που σχετίζονται με τη σύμβαση. Οι απαιτήσεις αυτές πρέπει να δηλώνονται στην ανακοίνωση του διαγωνισμού σε περίπτωση που δεν αναγράφονται στα έγγραφα της σύμβασης.

#### *Επιλογή, προσλήψεις και έλεγχος*

Είναι σημαντικό οι εταιρείες να μπορούν να παράσχουν λεπτομέρειες μιας δομημένης διαδικασίας επιλογής, προσλήψεων και ελέγχου. Ένα αφοσιωμένο και κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό θα μπορούσε να εφαρμόσει τέλεια τις διαδικασίες αυτές. Το γεγονός αυτό παρέχει τη βεβαιότητα ότι το προσωπικό που διαθέτει ο ανάδοχος ανταποκρίνεται στα πρότυπα που επιθυμούν να ακολουθήσουν οι ίδιοι οι οργανισμοί. Οι οργανισμοί που επιθυμούν επιβεβαίωση ότι το προσωπικό που διορίζεται στη σύμβαση δεν έχει ποινικό μητρώο και - αν κρίνεται

απαραίτητο - δεν έχει οικονομικές υποχρεώσεις που ενδέχεται να επηρεάσουν την εκτέλεση των εργασιών ή να θέσουν σε κίνδυνο την ακεραιότητα, την περιουσία ή τους πελάτες του οργανισμού, ή το κοινό, μπορούν να ζητήσουν αποδείξεις αυστηρών εσωτερικών διαδικασιών ελέγχου (εντός των περιορισμών που θέτει η εθνική νομοθεσία).

Οι οργανισμοί συμβάσεων μπορεί επίσης να ζητήσουν στοιχεία που αποδεικνύουν ότι τα έγγραφα προσλήψεων του ανάδοχου προωθούν τις ίσες ευκαιρίες και αποτρέπουν τις φυλετικές διακρίσεις, είναι συνεπώς σύμφωνα προς την τακτική περί ίσων ευκαιριών που ακολουθούν οι ίδιοι οι οργανισμοί. Η επιμονή στην τήρηση των σχετικών αρχών από τις δημόσιες αρχές μπορεί να οδηγήσουν τους πιθανούς αναδόχους στη βελτίωση περιγραφής και δυνατότητας επιτυχίας της τακτικής ίσων ευκαιριών.

**Συνθήκες απασχόλησης**

Αναγνωρίζεται ευρέως ότι η ύπαρξη μιας δίκαιης και διαφανούς δομής στην ανταμοιβή συμβάλλει στη διατήρηση έμπειρου προσωπικού, τη δραστηριοποίηση και ικανοποίησή του, με αποτέλεσμα την ποιότητα στην απόδοση. Τα σχετικά συστήματα περιλαμβάνουν τήρηση των συλλογικών συμβάσεων που ενδέχεται να υπάρχουν, την ύπαρξη πρόσθετων δομών ανταμοιβής που σχετίζονται με την απόδοση, καθώς και συστήματα βαθμολόγησης και αξιολόγησης του προσωπικού. Πρέπει να υπάρχει πλαίσιο για την τακτική αναθεώρηση των απαιτήσεων σχετικά με μισθούς και εκπαίδευση.

Προς αποφυγή ανάθεσης συμβάσεων σε αναξιόπιστες εταιρείες, οι οργανισμοί συμβάσεων πρέπει να ζητούν αποδείξεις συμμόρφωσης των συνθηκών εργασίας για το προσωπικό προστασίας της εταιρείας προς την εθνική νομοθεσία και/ ή τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας. Σε περίπτωση που δεν υπάρχουν συλλογικές συμβάσεις εργασίας, θα παρέχεται πληροφόρηση σχετικά με τις ώρες εργασίας και τη διάρκεια της βάρδιας μέσω προγραμματών εργασίας εκ περιτροπής. Το στοιχείο αυτό είναι σημαντικό, καθώς οι υπερβολικές ώρες εργασίας μπορεί να προκαλέσουν ατυχήματα και πιθανές παραβιάσεις των κανόνων ασφαλείας. Πρέπει επίσης να διατίθεται, κατόπιν αίτησης, αντίτυπο της πολιτικής και των διαδικασιών υγιεινής και ασφάλειας της εταιρείας. Η σωστή διεύθυνση των συνθηκών εργασίας και η διάθεση συστημάτων πληροφόρησης και παροχής συμβουλών των εργαζομένων μειώνει τις πιθανότητες διαφωνιών και τους κινδύνους που σχετίζονται με την υγιεινή και ασφάλεια του προσωπικού, των πελατών και της περιουσίας τους, καθώς και του ευρέως κοινού.

**Πίνακας 4: Κριτήρια ποιότητας που σχετίζονται με το προσωπικό προστασίας**

<b>Προσωπικό προστασίας</b>	
Εμπειρία	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εμπειρία στο χώρο</li> <li>Εμπειρία ως προς τη σύμβαση</li> </ul>
Ικανότητες	<ul style="list-style-type: none"> <li>Βασική εκπαίδευση</li> <li>Πρόσθετη εκπαίδευση και προσόντα</li> </ul>

Επιλογή, προσλήψεις και έλεγχος	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εκπαίδευση ως προς τη σύμβαση</li> <li>Επαναλαμβανόμενη εκπαίδευση</li> <li>Λοιπές ικανότητες (πχ γνώση ξένων γλωσσών)</li> <li>Ευκαιρίες σταδιοδρομίας</li> </ul>
Συνθήκες απασχόλησης	<ul style="list-style-type: none"> <li>Μεθοδολογία προσλήψεων και επιλογής</li> <li>Έλεγχος</li> </ul>
Λοιπά κριτήρια που θα καθοριστούν από τον πελάτη	<ul style="list-style-type: none"> <li>Επίπεδα μισθών και επιδομάτων</li> <li>Συνθήκες εργασίας</li> </ul> <p>• πρέπει να χορηγηθούν δικαιολογητικά αυτών των κριτηρίων. Πρέπει να παραμείνουν εντός του πλαισίου της σχετικής ευρωπαϊκής και εθνικής νομοθεσίας</p>

**4.3 Διαχείριση/λειτουργίες σύμβασης**

**Η διοικητική ομάδα**

Κατά τον καθορισμό των λειτουργιών ασφαλείας στη σύμβαση, οι οργανισμοί συνήθως επιζητούν επιβεβαίωση ότι από την πλευρά τους απαιτείται η ελάχιστη δυνατή επίβλεψη στη διασφάλιση της συμβατικής εκτέλεσης του έργου. Συνεπώς, οι αρμοδιότητες και η οργάνωση της εξωτερικής ομάδας διαχείρισης της σύμβασης είναι ιδιαίτερης σημασίας. Ο πελάτης πρέπει να είναι σίγουρος ότι όλα τα μέλη της εξωτερικής ομάδας διαχείρισης διαθέτουν τα απαραίτητα προσόντα ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του. Η κατανομή των αρμοδιοτήτων πρέπει να είναι σαφής και να είναι εμφανείς οι γρήγοροι χρόνοι ανταπόκρισης και η επαρκής εφεδρική κάλυψη. Συνεπώς, η προσφορά πρέπει να παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις ικανότητες και την εμπειρία κάθε μέλους της ομάδας διαχείρισης, καθώς και των αρμοδιοτήτων τους στο πλαίσιο της σύμβασης. Τα πρότυπα πρέπει να διατυπώνονται σε σχέση με την ταχύτητα ανταπόκρισης στις απαιτήσεις του πελάτη και τον κύριο αρμόδιο. Σε χώρους άκρως εξειδικευμένης παροχής προστασίας ή σε περιπτώσεις που αποδίδεται πριμ για άμεση και ομαλή λειτουργία των υπηρεσιών, ενδέχεται να απαιτηθούν στοιχεία συγκεκριμένης εμπειρίας σχετικά με συμβάσεις.

**Ο επιτόπιος υπεύθυνος σύμβασης**

Όσον αφορά τον πελάτη, ο επιτόπιος υπεύθυνος σύμβασης έχει το σημαντικότερο λόγο σε όλα τα ζητήματα που αφορούν την εκτέλεση της σύμβασης. Είναι, συνεπώς, σημαντικό να μείνει ικανοποιημένος από τις ικανότητες του ατόμου αυτού. Επομένως οι υποβάλλοντες προσφορά πρέπει να υποβάλουν λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με την ταυτότητα, τις ικανότητες και την εμπειρία του υπεύθυνου σύμβασης. Σε συγκεκριμένες περιπτώσεις η καλή γνώση των συμβάσεων μπορεί να απαιτηθεί προς αποφυγή μακράς περιόδου προσαρμογής και την εμφάνιση πιθανών κινδύνων. Στις περιπτώσεις αυτές, ο υπεύθυνος σύμβασης θα πρέπει να είναι σε θέση να επιδείξει απόλυτη κατανόηση των

απαιτήσεων του πελάτη, των οργανωσιακών του δομών και της φιλοσοφίας του όσον αφορά την ασφάλεια. Το σχέδιο λειτουργιών θα πρέπει να προβλέπει την εύκολη και γρήγορη επαφή με τον υπεύθυνο σύμβασης καθώς και να διασφαλίζει ότι έχει την ικανότητα αποτελεσματικής λήψης αποφάσεων, στα πλαίσια σαφών αρμοδιοτήτων και σταθερού χρόνου ανταπόκρισης.

### Πρόγραμμα εργασιών

Το σχέδιο των λειτουργιών που παρουσιάζεται στην προσφορά πρέπει να εγγυάται στον πελάτη την ύπαρξη της απαραίτητης γνώσης του αντίστοιχου χώρου υπό προστασία για την διαμόρφωση μιας μεθοδολογίας η οποία ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις ασφαλείας και μπορεί να αποτελέσει τη βάση επιπέδων παροχής υπηρεσιών που συμφωνείται στη σύμβαση. Η μεθοδολογία του προγράμματος εργασιών πρέπει να διασφαλίζει ότι:

- το πρόγραμμα εργασιών των υπαλλήλων είναι σωστό
- υπάρχει 100% εγγυημένη κάλυψη της σύμβασης
- η σύμβαση εκτελείται όταν πρέπει
- η σύμβαση εκτελείται στη σωστή τοποθεσία
- κάθε υπάλληλος γνωρίζει αρκετό καιρό πριν το πρόγραμμά του
- ο υπάλληλος γνωρίζει καλά το πρόγραμμα του
- ο πελάτης έχει δει τα προγράμματα
- τα προγράμματα παρουσιάζουν ευελιξία όπου απαιτείται
- τα προγράμματα συμμορφώνονται προς τις συνθήκες εργασίας ως αυτές καθορίζονται
- η σύμβαση εκτελείται σύμφωνα με τα προγράμματα
- διεξάγονται έλεγχοι στην αρχή, κατά τη διάρκεια και στο τέλος κάθε αλλαγής βάρδιας.

Το σχέδιο των λειτουργιών πρέπει επίσης να εμφανίζει την επάρκεια των οργανωσιακών ικανοτήτων του ανάδοχου και όσον αφορά το καταρτισμένο και έμπειρο εργατικό δυναμικό, να διασφαλίζει ότι κάθε υπάλληλος μπορεί να αντικατασταθεί ή να λάβει υποστήριξη σε έκτακτες περιπτώσεις.

Ο προμηθευτής πρέπει να δείξει ότι οι διαδικασίες τίθενται ή μπορούν να τεθούν σε εφαρμογή, παρέχοντας εγγυήσεις για γρήγορη και ομαλή έναρξη της σύμβασης, ακόμα και αν προκύψουν απρόοπτα περιστατικά. Πρέπει να υπάρξει η διαβεβαίωση ότι οποιεσδήποτε διαδικασίες έχουν συμφωνηθεί συγκεκριμένα με τον πελάτη θα έχουν λειτουργία καθοδήγησης και θα υπόκεινται σε οποιεσδήποτε απαραίτητες τροποποιήσεις.

Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται στο σχέδιο λειτουργιών πρέπει να εγγυώνται στον πελάτη ότι μπορεί σε τακτική βάση να ελέγχει την εκτέλεση της σύμβασης, καθώς και σε καθορισμένες ώρες/ημερομηνίες. Η πρόταση που υποβάλλεται θα πρέπει επομένως να περιγράφει συνοπτικά τη διάθρωση των αναφορών, διασφαλίζοντας ότι:

- συντάσσονται αναφορές και στη σωστή χρονική στιγμή
- οι αναφορές παρέχουν απαντήσεις σε σχετικά ερωτήματα
- οι αναφορές είναι αντικειμενικές
- ο τρόπος κατάρτισης της αναφοράς δεν προβάλλει εμπόδια για τους υπαλλήλους κατά την εκτέλεση της σύμβασης

- οι αναφορές συνιστούν κάτι περισσότερο από μια απλή διοικητική εργασία
- οι αναφορές είναι προσαρμοσμένες στις απαιτήσεις του πελάτη
- οι αναφορές συγκεντρώνονται και αναλύονται
- οι πληροφορίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη λήψη διορθωτικών ή προληπτικών μέτρων.

Για να διασφαλιστεί ότι απαιτείται η ελάχιστη δυνατή συμμετοχή εκ μέρους του πελάτη, η πρόταση λειτουργίας θα πρέπει να ορίζει τον τρόπο διαχείρισης της σύμβασης καθώς και τη συχνότητα και οργάνωση των συναντήσεων.

### Υπηρεσίες υποστήριξης

Η παροχή αποτελεσματικών υπηρεσιών υποστήριξης από τα κεντρικά γραφεία της εταιρείας συμβάλλει στη διασφάλιση της ομαλής εκτέλεσης της σύμβασης. Η πρόταση πρέπει να περιέχει πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες υποστήριξης που παρέχονται από τα κεντρικά γραφεία της εταιρείας (όπως διοίκηση, τιμολόγηση, προσωπικό). Επίσης πρέπει να διατεθούν πληροφορίες σχετικά με το πρόγραμμα και τη συχνότητα των επιθεωρήσεων. Η διαδικασία που ακολουθείται στις επιθεωρήσεις πρέπει να εγγυάται στον πελάτη ότι η διεξαγωγή τους γίνεται με τη μέγιστη αντικειμενικότητα και ότι πιθανές παραβιάσεις των συμφωνηθέντων προτύπων ποιότητας μπορούν να διευθετηθούν αμέσως.

**Πίνακας 5: Κριτήρια ποιότητας αναφορικά με τη διαχείριση και τις λειτουργίες της σύμβασης**

<i>Διαχείριση/ λειτουργίες σύμβασης</i>	
Ομάδα διαχείρισης	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Δομή, οργάνωση και ικανότητες της ομάδας διαχείρισης</li> <li>• Ειδική τεχνογνωσία συμβάσεων της ομάδας διαχείρισης</li> </ul>
Επιτόπιος υπεύθυνος σύμβασης	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ικανότητες και εμπειρία</li> <li>• Ειδική τεχνογνωσία συμβάσεων</li> <li>• Διαθεσιμότητα</li> <li>• Χρόνος ανταπόκρισης</li> </ul>
Εργασία εκ περιτροπής	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Μεθοδολογία προγράμματος εργασιών</li> <li>• Εφεδρική κάλυψη</li> <li>• Γενικές διαδικασίες και διαδικασίες που αφορούν τον πελάτη</li> <li>• Αναφορές</li> <li>• Επαφή με τον πελάτη</li> </ul>
Υπηρεσίες υποστήριξης	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Επιθεωρήσεις</li> <li>• Υποστήριξη κεντρικών γραφείων</li> </ul>
Λοιπά κριτήρια που θα καθοριστούν από τον πελάτη	<ul style="list-style-type: none"> <li>• απαιτείται δικαιολόγηση των κριτηρίων αυτών. Πρέπει να παραμείνουν στο πλαίσιο της σχετικής ευρωπαϊκής και εθνικής νομοθεσίας</li> </ul>

## 4.4 Υποδομή σύμβασης

Με στόχο την εγγύηση ασφάλειας των τοποθεσιών υπό προστασία και του κοινού, είναι απαραίτητο όλος ο εξοπλισμός και τα τεχνικά μέσα που χρησιμοποιούνται σύμφωνα με τη σύμβαση να είναι τα κατάλληλα, να συντηρούνται σωστά και να χρησιμοποιούνται από καταρτισμένο προσωπικό. Τα σχέδια λειτουργιών των προμηθευτών πρέπει επομένως να περιέχουν επαρκείς πληροφορίες ώστε να εξασφαλίζεται ότι τηρούνται τα πρότυπα που παρατίθενται κατωτέρω.

### Εξοπλισμός

Όλα τα **συστήματα και μέσα επικοινωνίας** που πρόκειται να χρησιμοποιηθούν θα είναι τα κατάλληλα για τη σύμβαση και την τοποθεσία, καθώς και για το επίπεδο του κινδύνου που ενέχεται. Πρέπει να διασφαλίζεται η ασφάλεια τόσο του χώρου και των ατόμων ή της περιουσίας εντός αυτού, όσο και των μελών του προσωπικού. Ο εξοπλισμός πρέπει να υποβάλλεται σε τακτικό έλεγχο και συντήρηση.

Παρομοίως, οποιοδήποτε **υλικό και λογισμικό** χρησιμοποιείται, πρέπει να είναι κατάλληλο για την εκτέλεση της σύμβασης και να υποβάλλεται σε τακτικούς ελέγχους συντήρησης. Ο εξοπλισμός και η χρήση αυτού πρέπει να τηρούν τις οδηγίες υγιεινής και ασφαλείας.

Η εξωτερική εμφάνιση των υπαλλήλων προστασίας έχει άμεση σχέση με την εικόνα του οργανισμού που εκπροσωπούν εμμέσως. Επομένως οι ανάδοχοι θα πρέπει να παράσχουν **στολές** για όλους τους υπαλλήλους ή να εξασφαλίσουν ότι οι στολές που παρέχονται διατηρούνται στην κατάλληλη κατάσταση.

Τα **όπλα** που πιθανόν να υπάρχουν για την προστασία του χώρου και οποιονδήποτε ατόμων εντός αυτού, πρέπει να είναι τα κατάλληλα, να χρησιμοποιούνται, να συντηρούνται και να φυλάσσονται καταλλήλως. Θα χρησιμοποιούνται μόνο από υπαλλήλους οι οποίοι κατέχουν τις απαραίτητες άδειες, κατάρτιση και εμπειρία στη χρήση τους. Πρέπει να διεξάγεται τακτική απογραφή και έλεγχος των όπλων. Η τεχνική πρόταση πρέπει να καθορίζει τα άτομα που επιτρέπεται να τα χρησιμοποιούν, καθώς και υπό ποιες συνθήκες. Όλοι οι υπάλληλοι πρέπει να γνωρίζουν τις διαδικασίες που σχετίζονται με τα όπλα.

Όλα τα **οχήματα** που χρησιμοποιούνται κατά την εκτέλεση της σύμβασης πρέπει να έχουν εμφανές διακριτικό και να διατηρούνται σε καλή κατάσταση. Πρέπει να διευκρινιστούν τα άτομα που έχουν πρόσβαση στα οχήματα, καθώς και ο τρόπος χρήσης τους.

**Σκύλοι** που πιθανόν χρησιμοποιούνται κατά την εκτέλεση της σύμβασης πρέπει να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι και να συνοδεύονται από ειδικευμένο υπάλληλο. Η τεχνική πρόταση πρέπει να καθορίζει τις περιπτώσεις όπου πρόκειται να χρησιμοποιηθούν.

### Τεχνική υποστήριξη

Η τεχνική πρόταση πρέπει να παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες που να εγγυώνται στον πελάτη τη χρήση σύγχρονης και κατάλληλης τεχνολογίας, καθώς και της σωστή συντήρησής της για τη διασφάλιση συνέχειας στην παρακολούθηση. Το προσωπικό που χειρίζεται το σχετικό εξοπλισμό πρέπει να είναι πλήρως εκπαιδευμένο στη χρήση

του και πρέπει να παρέχεται πρόσβαση στο προσωπικό συντήρησης. Σε περίπτωση χρήσης **συστημάτων κλειστών κυκλωμάτων τηλεόρασης, συστημάτων ελέγχου πρόσβασης, συστημάτων ελέγχου του προσωπικού προστασίας, εγκαταστάσεων συναγερμού ή συστημάτων κεντρικής παρακολούθησης** κατά την εκτέλεση της σύμβασης, η τεχνική πρόταση πρέπει να περιέχει στοιχεία που αποδεικνύουν τα εξής:

- απαραίτητη γνώση αποτελεσματικού χειρισμού των συστημάτων
- διαθεσιμότητα της τελευταίας τεχνολογίας
- δυνατότητα συντήρησης των εγκαταστάσεων ή σύμβαση με τεχνική υπηρεσία συντήρησης
- διαθεσιμότητα των κατάλληλων εμπειρογνομόνων
- διαθεσιμότητα της τελευταίας τεχνολογίας

**Πίνακας 6: Κριτήρια ποιότητας που σχετίζονται με την υποδομή της σύμβασης**

<b>Υποδομή σύμβασης</b>	
Εξοπλισμός	<ul style="list-style-type: none"><li>• Μέσα και συστήματα επικοινωνίας</li><li>• Υλικό και λογισμικό</li><li>• Στολές</li><li>• Όπλα</li><li>• Οχήματα</li><li>• Σκύλοι</li></ul>
Τεχνική υποστήριξη	<ul style="list-style-type: none"><li>• Σύστημα κλειστού κυκλώματος τηλεόρασης</li><li>• Σύστημα ελέγχου προσωπικού προστασίας</li><li>• Σύστημα ελέγχου πρόσβασης</li><li>• Εγκατάσταση συναγερμού</li><li>• Κεντρικό σύστημα παρακολούθησης</li></ul>
Λοιπά κριτήρια που πρόκειται να καθοριστούν από τον πελάτη	<ul style="list-style-type: none"><li>• απαιτείται δικαιολόγηση των κριτηρίων αυτών. Πρέπει να παραμείνουν στο πλαίσιο της σχετικής ευρωπαϊκής και εθνικής νομοθεσίας</li></ul>

## 4.5 Η Εταιρεία

Τα κριτήρια που διατυπώνονται κατωτέρω επιτρέπουν στον οργανισμό συμβάσεων να καθορίσει τον τύπο της εταιρείας με την οποία επιθυμεί να συναλλαγή, όσον αφορά τον όγκο και την απόδοσή της, τον αριθμό υπαλλήλων, το επίπεδο του κύκλου εργασιών, το επίπεδο εξειδίκευσης ή την έκταση της εμπειρίας της.

### Δομή και οργάνωση

Συνεπώς θα ζητηθεί από τις εταιρείες που υποβάλλουν προσφορές να παράσχουν πληροφορίες σχετικά με την οργανωσιακή δομή τους, την κλίμακα των υπηρεσιών που παρέχουν και το χρόνο δραστηριότητάς τους στον τομέα αυτόν.

Οι προμηθευτές υπηρεσιών υψηλής ποιότητας θα πρέπει επίσης να παράσχουν πληροφορίες σχετικά με την τακτική και τις διαδικασίες υγιεινής και ασφαλείας. Οι διαδικασίες

αυτές θα πρέπει να συμμορφώνονται προς τους ευρωπαϊκούς κανονισμούς πλαισίου και την εθνική νομοθεσία. Προηγούμενη αποτελεσματικότητα όσον αφορά την υγιεινή και ασφάλεια, καθώς και η ύπαρξη υπηρεσιών παροχής συμβουλών και καθοδήγησης του προσωπικού μετά από επιθέσεις, στοιχεία που συνιστούν εταιρεία η οποία δίνει προτεραιότητα στο προσωπικό της, καθιστούν σχεδόν βέβαιη την παροχή ενός εργασιακού περιβάλλοντος υψηλής ποιότητας, με κατά πάσα πιθανότητα χαμηλά ποσοστά απουσίας του προσωπικού και εντονότερη δραστηριοποίησή του. Επιπλέον, ένας προμηθευτής υψηλής ποιότητας θα είναι σε θέση να παρουσιάσει στοιχεία σε σχέση με την ανάπτυξη στρατηγικής, πολιτική και διαδικασίες προσλήψεων, πολιτική ίσων ευκαιριών, παροχή εκπαίδευσης, προτεραιότητα στον πελάτη και δυναμική παροχή υπηρεσιών διοικητικής και λογιστικής υποστήριξης.

Με στόχο τη διασφάλιση της γρήγορης αντίδρασης σε έκτακτα περιστατικά, οι εταιρείες πρέπει να διαθέτουν εγκαταστάσεις για τη μόνιμη παρακολούθηση σημάτων περιστατικών (χώρος 24ωρου ελέγχου), καθώς και πόρους προσωπικού για την άμεση και αποτελεσματική παρέμβαση μετά το συναγερμό, καθώς και για την παρακολούθηση του προσωπικού που βρίσκεται στο χώρο.

Σε περίπτωση που η εταιρεία ανήκει σε αναγνωρισμένο συνεταιρισμό, πρέπει να υποβληθούν στοιχεία που να αποδεικνύουν τη συμμετοχή της κατά το χρόνο αυτόν.

### Ασφάλεια

Οι προμηθευτές υψηλής ποιότητας θα είναι σε θέση να περιγράψουν τη φιλοσοφία της εταιρείας τους περί ασφαλείας και τον τρόπο με τον οποίο σκοπεύουν να την εφαρμόσουν σε σχέση με τη σύμβαση. Το γεγονός αυτό θα επιτρέψει στον οργανισμό συμβάσεων να διασφαλίσει ότι η φιλοσοφία αυτή συμβαδίζει με τις απαιτήσεις του.

Οι εταιρείες που συμμετέχουν στο διαγωνισμό θα κληθούν να προσκομίσουν στοιχεία σχετικής προϋπηρεσίας, των χρόνων που αναλαμβάνουν ενεργή δράση στον τομέα της ασφαλείας, και αν κριθεί απαραίτητο, συστάσεις από το χώρο αυτόν ή αναφορικά με συμβάσεις. Τα στοιχεία αυτά θα πρέπει να περιλαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με το επίπεδο της εμπειρίας και των προσόντων του προσωπικού που απασχολείται στην εταιρεία.

### Ποιότητα

Παράλληλα, πρέπει να υπάρχουν διαθέσιμες πληροφορίες σχετικά με τα πρότυπα ποιότητας τα οποία η εταιρεία δεσμεύεται να ακολουθήσει. Οι διαδικασίες για τον ποιοτικό έλεγχο πρέπει να διατυπώνονται σαφώς και πρέπει να υπόκεινται σε παρακολούθηση. Πρέπει επίσης να παρέχονται στοιχεία οποιασδήποτε σχετικής πιστοποίησης ποιότητας.

### Διαχείριση Ανθρώπινων Πόρων

Η πολιτική ανθρώπινων πόρων μιας εταιρείας υποδεικνύει την ποιότητα του προσωπικού το οποίο προσλαμβάνεται και συντηρείται. Η πολιτική αυτή περιλαμβάνει και την παροχή εκπαίδευσης και εξέλιξης σταδιοδρομίας, χρήση επαγγελματικών πρακτικών στην επιλογή και πρόσληψη, οι οποίες διασφαλίζουν αντικειμενικότητα και την τήρηση των αρχών περί ίσων ευκαιριών, ενώ παρέχουν και στοιχεία από έρευνες για την ικανοποίηση του προσωπικού.

Πρέπει να διατίθενται πληροφορίες σχετικά με το συνολικό αριθμό υπαλλήλων (υπαλληλικό και διοικητικό προσωπικό), το επίπεδο του κύκλου εργασιών του προσωπικού που εργάζεται με πλήρη απασχόληση, μερική απασχόληση και σε προσωρινή βάση κατά τα τελευταία τρία χρόνια. Αυτό αποτελεί στοιχείο όχι μόνο του όγκου και της υπαλληλικής δομής της εταιρείας, αλλά και του επιπέδου ικανοποίησης του προσωπικού. Η ικανοποίηση αυτή πιστοποιείται επίσης και μέσω πληροφοριών σχετικά με το επίπεδο των απουσιών στο εργατικό δυναμικό.

### Συστάσεις

Στοιχεία για την ικανοποίηση προηγούμενου πελάτη αποτελούν καλή ένδειξη ενός προμηθευτή ποιότητας. Επομένως πρέπει να προσκομίζονται συστάσεις που αφορούν τον τομέα ή συμβάσεις αν απαιτηθούν. Ένας οργανισμός συμβάσεων μπορεί να δώσει βαθμούς για προηγούμενη ικανοποιητική απόδοση σύμβασης.

### Πιστοποίηση και επιβραβεύσεις

Στοιχεία σχετικών πιστοποιήσεων και επιβραβεύσεων (πχ σχετικά με την άψογη παροχή υπηρεσιών ή εκπαίδευσης) μπορούν να αποτελέσουν χαρακτηριστικό για έναν προμηθευτή υψηλής ποιότητας και θα ληφθούν υπ' όψιν.

### Πίνακας 7: Κριτήρια ποιότητας σχετικά με την εταιρεία

Η εταιρεία	
Δομή και οργάνωση	<ul style="list-style-type: none"> <li>Πίνακας οργάνωσης</li> <li>Κλίμακα παρεχόμενων υπηρεσιών</li> <li>Πόροι υγιεινής και ασφαλείας</li> <li>Διαδικασίες της εταιρείας</li> <li>Υποστήριξη χώρου 24ωρου ελέγχου</li> <li>Συμμετοχή σε συνεταιρισμό</li> </ul>
Ασφάλεια	<ul style="list-style-type: none"> <li>Φιλοσοφία</li> <li>Προϋπηρεσία</li> </ul>
Ποιότητα	<ul style="list-style-type: none"> <li>Φιλοσοφία, εμπειρία και πρακτική</li> </ul>
Διαχείριση Ανθρώπινων Πόρων	<ul style="list-style-type: none"> <li>Φιλοσοφία και πρακτική</li> <li>Αριθμός υπαλλήλων</li> <li>Κύκλος εργασιών προσωπικού</li> <li>Απουσίες</li> </ul>
Συστάσεις	<ul style="list-style-type: none"> <li>Σχετικά με τον τομέα</li> <li>Σχετικά με συμβάσεις</li> <li>Προϋπηρεσία σε συμβάσεις από διαγωνισμό</li> </ul>
Πιστοποίηση και επιβραβεύσεις	<ul style="list-style-type: none"> <li>Σχετικές πιστοποιήσεις</li> <li>Επιβραβεύσεις</li> </ul>
Λοιπά κριτήρια που θα καθοριστούν από τον πελάτη	<ul style="list-style-type: none"> <li>απαιτείται δικαιολόγηση των κριτηρίων αυτών. Πρέπει να παραμείνουν στο πλαίσιο της σχετικής ευρωπαϊκής και εθνικής νομοθεσίας</li> </ul>



## 5. Οδηγίες αξιολόγησης

Όπως αναφέρεται στο τμήμα 3 αυτού του εγχειριδίου, κάθε διαδικασία αξιολόγησης προσφορών πρέπει να ακολουθεί μια διαδικασία τριών σταδίων, κατά την οποία οι προσφορές αξιολογούνται με βάση ειδικά κριτήρια αποκλεισμού, επιλογής και κατακύρωσης. Ο Πίνακας 9 παραθέτει τη διαδικασία ανάθεσης συμβάσεων τριών σταδίων με τη χρήση των ποιοτικών κριτηρίων που παρουσιάζονται στο Τμήμα 4 του παρόντος εγχειριδίου. Ακόμα και όταν οι διαδικασίες ανάθεσης ολοκληρώνονται σε ένα βήμα, πρέπει να γίνεται μια λογική διάκριση ανάμεσα σε κριτήρια αποκλεισμού, επιλογής και κατακύρωσης. Τα κριτήρια αποκλεισμού και επιλογής είναι σχεδιασμένα για να αποκλείουν από τη διαδικασία ανάθεσης εταιρείες οι οποίες:

- α) δεν συμμορφώνονται με τις καταστατικές τους απαιτήσεις σε σχέση με την καταβολή φόρων και εισφορών κοινωνικής ασφάλειας και δεν θεωρούνται σταθερές από οικονομική άποψη
- β) δεν πληρούν τα βασικά κριτήρια επιλογής σε ότι αφορά το μέγεθος και την τεχνογνωσία τους.

Η τελική λεπτομερής αξιολόγηση των τεχνικών και λειτουργικών προτάσεων που περιέχονται στην προσφορά, εξαρτάται από τα σχετικά κριτήρια κατακύρωσης και την εκτίμηση των προτεινόμενων τιμών.

Το πλαίσιο αξιολόγησης «του πιο άξιου προμηθευτή» που προτείνεται σε αυτό το εγχειρίδιο επιτρέπει στους οργανισμούς ανάθεσης να εφαρμόζουν τις δικές τους προτεραιότητες σε σχέση με:

- τη σημασία της τιμής έναντι της τεχνικής αριότητας (**ΒΗΜΑ 1**)
- τη σημασία που αποδίδεται σε διαφορετικά κριτήρια τεχνικής αριότητας (π.χ. ποιότητα των φρουρών, διαχείριση σύμβασης, υποδομή σύμβασης και εταιρεία – **ΒΗΜΑ 2**),
- τη σχετική σημασία ειδικών κριτηρίων τεχνικής αριότητας σε κάθε κατηγορία (**ΒΗΜΑ 3**).

Όπως απαιτεί η ευρωπαϊκή νομοθεσία, οι οργανισμοί ανάθεσης συμβάσεων πρέπει να ανακοινώνουν τα κριτήρια κατακύρωσης που θα εφαρμοστούν στην προκήρυξη του διαγωνισμού, εάν αυτά δεν παρατίθενται στα έγγραφα της σύμβασης. Μόνο τα κριτήρια κατακύρωσης που παρουσιάζονται στα ΒΗΜΑΤΑ 1 και 2 πρέπει να αναφέρονται λεπτομερώς (**ΒΗΜΑ 4**).

Μια απλή μέθοδος βαθμολόγησης χρησιμοποιείται μετά για να προσδιοριστεί η «καλύτερη προσφορά» (**ΒΗΜΑ 5**).

**ΒΗΜΑ1 – Η σημασίας της τιμής έναντι της τεχνικής αριότητας**

Πα να εντοπιστεί η καλύτερη πρόταση σε σχέση με τα κριτήρια τεχνικής αριότητας και τιμής, χρησιμοποιείται ο ακόλουθος τύπος για να καταλήξουμε στη συνολική βαθμολογία της πρότασης:

**Βαθμολογία πρότασης του προσφέροντος = Τεχνική Βαθμολογία + Βαθμολογία τιμής**

Εναπόκειται στον οργανισμό ανάθεσης να προσδιορίσει τις δικές του προτεραιότητες σε σχέση με τη βαρύτητα που θα δώσει στην τεχνική βαθμολογία και στη βαθμολογία της τιμής. Μπορεί να επιτευχθεί μια ισορροπία ποιότητας και τιμής κατανέμοντας 100 πόντους με τους παρακάτω τρόπους, για παράδειγμα:

Τεχνική βαθμολογία	Βαθμολογία τιμής	Προτεραιότητα σε τεχνική αριότητα και τιμή
50	50	Ποιότητα και τιμή έχουν τη ίδια σημασία
60	40	Η ποιότητα έχει μεγαλύτερη σημασία από την τιμή, αλλά η τελευταία παραμένει σημαντικός παράγοντας
80	20	Η ποιότητα έχει προτεραιότητα, αλλά η τιμή λαμβάνεται υπόψη ως δευτερεύων παράγοντας
40	60	Η τιμή είναι πιο σημαντική, αλλά η ποιότητα παραμένει σημαντικός παράγοντας
20	80	Η τιμή είναι πιο σημαντική, η ποιότητα είναι παράγοντας δευτερεύουσας σημασίας

**ΒΗΜΑ 2 – Προσδιορισμός της σημασίας διαφορετικών κατηγοριών κριτηρίων τεχνικής αριότητας**

Το βήμα αυτό επιτρέπει στους οργανισμούς ανάθεσης συμβάσεων να προσδιορίσουν ποιες κατηγορίες κριτηρίων είναι πιο σημαντικές γι' αυτούς στην εκτίμηση της τεχνικής αριότητας, κατανέμοντας διαφορετικά τους πόντους που παρέχονται στη βαθμολογία της τεχνικής αριότητας στο ΒΗΜΑ 1:

Κατηγορία	Προτεραιότητα σε κατηγορίες κριτηρίων
Φρουροί	Η υψηλή βαθμολογία στη κατηγορία των «φρουρών» δείχνει ότι οι ικανότητες και τα επαγγελματικά προσόντα του προσωπικού φρούρησης που θα χρησιμοποιηθεί, αποτελούν τον πιο σημαντικό παράγοντα
Διαχείριση σύμβασης	Η υψηλή βαθμολογία στην κατηγορία της «διαχείρισης σύμβασης» δείχνει ότι οι ικανότητες του υπεύθυνου της σύμβασης και της ομάδας διαχείρισης της σύμβασης θεωρούνται ως ο σημαντικότερος παράγοντας
Υποδομή σύμβασης	Η υψηλή βαθμολογία στην κατηγορία της «υποδομής σύμβασης» δείχνει ότι η τεχνολογική υποδομή που θα χρησιμοποιηθεί έχει μεγάλη σημασία.
Εταιρεία	Η υψηλή βαθμολογία στην κατηγορία της «εταιρείας» δείχνει ότι ο οργανισμός ανάθεσης δίνει έμφαση στη σταθερότητα, την αξιοπιστία και στο δυναμικό παροχής υπηρεσιών.

### ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ Α

60 πόντοι έχουν δοθεί στην τεχνική βαθμολογία

Κατηγορία	Πόντοι	Επόμενες προτεραιότητες
Φρουροί	25	Η ποιότητα του προσωπικού φρούρησης θεωρείται ο σημαντικότερος παράγοντας στην απόδοση της σύμβασης
Διαχείριση σύμβασης	15	Το υψηλής ποιότητας προσωπικό διαχείρισης της σύμβασης θεωρείται ότι προσφέρει τεχνογνωσία και ότι κατευθύνει την παροχή των υπηρεσιών
Υποδομή σύμβασης	10	Ο τεχνικός εξοπλισμός επίσης θεωρείται σημαντικός
Εταιρεία	10	Αναμένεται η σταθερότητα και αξιοπιστία της εταιρείας καθώς και υψηλό δυναμικό παροχής υπηρεσιών

### ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ Β

40 πόντοι έχουν δοθεί στην τεχνική βαθμολογία

Κατηγορία	Πόντοι	Επόμενες προτεραιότητες
Φρουροί	30	Η ποιότητα του προσωπικού φρούρησης θεωρείται παράγοντας υψίστης σημασίας
Διαχείριση σύμβασης	5	Η επίβλεψη είναι πιο σημαντική από την παροχή συμβουλών
Υποδομή σύμβασης	2	Το συμβόλαιο έχει σχετικά χαμηλές τεχνικές απαιτήσεις
Εταιρεία	3	Αναζητείται ένας αξιόπιστος συνεργάτης αλλά η αλλαγή δεν αποτελεί πρόβλημα

### ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ Γ

80 πόντοι έχουν δοθεί στην τεχνική βαθμολογία

Κατηγορία	Πόντοι	Επόμενες προτεραιότητες
Φρουροί	40	Η ποιότητα του προσωπικού φρούρησης θεωρείται παράγοντας υψίστης σημασίας
Διαχείριση σύμβασης	15	Η σύμβαση απαιτεί πρωτοποριακή διαχείριση και στενές επαφές ανάμεσα στον πελάτη και στην ομάδα διαχείρισης
Υποδομή σύμβασης	10	Η χρήση τεχνολογικών μέσων είναι σημαντική στην εκτέλεση της σύμβασης
Εταιρεία	15	Ο οργανισμός ανάθεσης δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην αξιοπιστία και τη σταθερότητα. Το κόστος αλλαγής είναι υψηλό

### ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ Δ

20 πόντοι έχουν δοθεί στην τεχνική βαθμολογία

Κατηγορία	Πόντοι	Επόμενες προτεραιότητες
Φρουροί	18	Χρειάζονται απλές υπηρεσίες, η αλλαγή δεν αποτελεί πρόβλημα, δίνεται προτεραιότητα στην τιμή
Διαχείριση σύμβασης	2	Η σημασία της επαφής με την ομάδα διαχείρισης είναι πολύ μικρή
Υποδομή σύμβασης	0	Η σύμβαση δεν έχει τεχνολογικές απαιτήσεις
Εταιρεία	0	Η απόδοση δεν έχει σημασία, η τιμή είναι η βασική προτεραιότητα

### ΒΗΜΑ 3 – Προτεραιότητα στα κριτήρια κατακύρωσης τεχνολογικής αριότητας

Το βήμα αυτό επιτρέπει στους οργανισμούς ανάθεσης συμβάσεων να δίνουν προτεραιότητα στα λεπτομερή κριτήρια κατακύρωσης που θεωρούν σημαντικά, κατανέμοντας πόντους από το σύνολο που δίνεται σε κατηγορία στο ΒΗΜΑ 2 (για τα κριτήρια ποιότητας βλ. πίνακες 4-7 στο τμήμα 4):

#### ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ Α

**Από το σύνολο των 60 πόντων για τα κριτήρια τεχνικής αριότητας, 25 πόντοι έχουν δοθεί στην κατηγορία των «φρουρών»:**

Ποιοτικό κριτήριο κατακύρωσης	Πόντοι	Επόμενες προτεραιότητες
Εμπειρία στη βιομηχανία	4	Είναι σημαντικό οι φρουροί να έχουν εμπειρία στη βιομηχανία για να εξασφαλιστεί η απρόσκοπτη εκτέλεση της σύμβασης
Εμπειρία σχετική με τη σύμβαση	2	Χρειάζεται κάποια ειδική εμπειρία καθώς το περιβάλλον φρούρησης απαιτεί ειδικές ικανότητες
Βασική εκπαίδευση	4	Οι φρουροί πρέπει να έχουν λάβει ένα βασικό επίπεδο εκπαίδευσης για να εξασφαλιστεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών
Συμπληρωματική εκπαίδευση και προσόντα	1	Η συμπληρωματική εκπαίδευση θα ήταν χρήσιμη
Εκπαίδευση σχετική με τη σύμβαση	2	Το βασικό προσωπικό θα πρέπει να έχει παρακολουθήσει εκπαίδευση ειδική για τη σύμβαση προκειμένου να αντιλαμβάνεται τις προκλήσεις του περιβάλλοντος φρούρησης
Επαναλαμβανόμενη εκπαίδευση	2	Η σύμβαση απαιτεί τη χρήση ικανοτήτων ή τεχνολογίας που βελτιώνεται συνεχώς. Το προσωπικό πρέπει να εκπαιδεύεται τακτικά για να εξασφαλίζεται η βελτίωση των ικανοτήτων του
Άλλες ικανότητες	0	Δεν απαιτούνται άλλες ικανότητες
Ευκαιρίες καριέρας	2	Αναγνωρίζεται το γεγονός ότι όταν προσφέρονται ευκαιρίες καριέρας παρατηρείται μεγαλύτερος βαθμός παραμονής των ικανών μελών του προσωπικού
Πρόσληψη και επιλογή	3	Μεγάλη σημασία δίδεται στην επιλογή προσωπικού ποιότητας
Έλεγχος ασφαλείας	3	Όλοι οι φρουροί πρέπει να έχουν υποβληθεί σε έλεγχο ασφαλείας λόγω της ευαίσθητης φύσης του περιβάλλοντος φρούρησης
Επίπεδα μισθών και παροχών	1	Αναγνωρίζεται το γεγονός ότι τα ικανοποιητικά επίπεδα μισθών και παροχών συμβάλουν στην παραμονή των ικανών μελών του προσωπικού και δίνουν περισσότερα κίνητρα
Συνθήκες εργασίας	1	Αναγνωρίζεται το γεγονός ότι οι ικανοποιητικές συνθήκες εργασίας συμβάλουν στην παραμονή των ικανών μελών του προσωπικού και δίνουν περισσότερα κίνητρα
Άλλα κριτήρια	0	Δεν υπάρχουν άλλα σχετικά κριτήρια

**Από το σύνολο των 60 πόντων για τα κριτήρια τεχνικής αριότητας, 15 πόντοι έχουν δοθεί στην κατηγορία της «διαχείρισης σύμβασης»**

Ποιοτικό κριτήριο κατακύρωσης	Πόντοι	Επόμενες προτεραιότητες
Δομή, οργάνωση και ικανότητες της ομάδας διαχείρισης	2	Οι ικανότητες και η εμπειρία της ομάδας διαχείρισης είναι σημαντικά στοιχεία για να εξασφαλιστεί ο άριτος σχεδιασμός και η υποστήριξη της παροχής υπηρεσιών
Σχετική με τη σύμβαση τεχνογνωσία της διοικητικής ομάδας	1	Ορισμένα μέλη της διοικητικής ομάδας πρέπει να έχουν εμπειρία σχετική με τη σύμβαση για να είναι σίγουρο ότι αντιλαμβάνονται τις ειδικές απαιτήσεις τους περιβάλλοντος φρούρησης

Ικανότητες και εμπειρίες του επιτόπιου υπεύθυνου	3	Οι ικανότητες του επιτόπιου υπεύθυνου είναι ζήτημα μεγάλης σημασίας. Η εμπιστοσύνη ανάμεσα στον οργανισμό ανάθεσης και το άτομο αυτό είναι σημαντική για την ικανοποιητική εκτέλεση της σύμβασης, καθώς υπάρχει υψηλό επίπεδο επαφής ανάμεσα στον πελάτη και στον επιτόπιο διευθυντή. Η αλλαγή μπορεί να δημιουργήσει προβλήματα.
Τεχνογνωσία σχετική με τη σύμβαση του επιτόπιου υπευθύνου	2	Ο επιτόπιος υπεύθυνος πρέπει να έχει σημαντική εμπειρία που να σχετίζεται με τη σύμβαση. Η αλλαγή ενδέχεται να είναι δύσκολη.
Διαθεσιμότητα	1	Ο επιτόπιος υπεύθυνος πρέπει να είναι διαθέσιμος όποτε χρειάζεται.
Χρόνος αντίδρασης	2	Η γρήγορη αντίδραση έχει άμεση σχέση.
Κατάλογος υπηρεσιών	1	Το σχέδιο της διοίκησης πρέπει να δείχνει σημαντική εμπειρία στη σύνταξη του καταλόγου υπηρεσιών. Η πρόταση αυτή πρέπει να είναι κατάλληλη να αποτελέσει τη βάση της σύμβασης.
Δυνατότητα παροχής εφεδρειών	2	Πρέπει να υπάρχουν αποδείξεις ότι η εταιρεία διαθέτει επαρκείς εφεδρείες για να ικανοποιήσει τις απαιτήσεις της σύμβασης σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.
Γενικές και ειδικές για τον πελάτη διαδικασίες	0	Δεν θεωρούνται σχετικές με τη σύμβαση.
Αναφορά	1	Οι δομές αναφοράς πρέπει να έχουν προσδιοριστεί σαφώς και να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του πελάτη.
Επαφή με τον πελάτη	0	Δεν θεωρείται σχετική με τη σύμβαση.
Επιθεωρήσεις	0	Δεν θεωρούνται σχετικές με τη σύμβαση.
Υποστήριξη ΗQ	0	Δεν θεωρείται σχετική με τη σύμβαση.
Άλλα κριτήρια	0	Δεν θεωρούνται σχετικά με τη σύμβαση.

**Από το σύνολο των 60 πόντων για τα κριτήρια τεχνικής αριότητας, 10 πόντοι έχουν δοθεί στην κατηγορία της «υποδομής σύμβασης»**

Ποιοτικό κριτήριο κατακύρωσης	Πόντοι	Επόμενες προτεραιότητες
Εργαλεία και συστήματα επικοινωνίας	3	Η χρησιμοποίηση και η ποιότητα των εργαλείων και συστημάτων επικοινωνίας έχει πρωταρχική σημασία για την σωστή εκτέλεση της σύμβασης, καθώς η χωροταξική διαμόρφωση είναι περίπλοκη.
Εξοπλισμός πληροφορικής και λογισμικό	0	Δεν θεωρούνται σχετικά με τη σύμβαση.
Στολές	1	Οι εργολάβοι πρέπει να παρέχουν στολές για πληρούν τις προδιαγραφές.
Όπλα	1	Η εγκεκριμένη χρήση και συντήρηση του οπλισμού είναι σημαντική.
Οχήματα	1	Οχήματα με την κατάλληλη σήμανση πρέπει να παρέχονται για την εκτέλεση της σύμβασης.
Σκύλοι	2	Η σωστή χρήση καλά εκπαιδευμένων σκύλων αποτελεί βασικό στοιχείο της σύμβασης.
Σύστημα κλειστού κυκλώματος τηλεόρασης	0	Δεν θεωρείται σχετικό με τη σύμβαση.
Σύστημα ελέγχου φρουρών	0	Δεν θεωρείται σχετικό με τη σύμβαση.
Σύστημα ελέγχου εισόδου	0	Δεν θεωρείται σχετικό με τη σύμβαση.
Εγκατάσταση συναγερομού	2	Η χρήση και συντήρηση συστημάτων συναγερομού είναι σημαντική για την εκτέλεση της σύμβασης και η πρότασή της

		διοίκησης πρέπει να αποδεικνύει τη γνώση της λειτουργίας των συστημάτων αυτών
Κεντρικό σύστημα παρακολούθησης	0	Δεν θεωρείται σχετικό με τη σύμβαση
Άλλα κριτήρια	0	Δεν θεωρούνται σχετικά με τη σύμβαση

**Από το σύνολο των 60 πόντων για τα κριτήρια τεχνικής αριότητας, 10 πόντοι έχουν δοθεί στην κατηγορία «εταιρεία»**

Ποιοτικό κριτήριο κατακύρωσης	Πόντοι	Επόμενες προτεραιότητες
Οργανόγραμμα	0	Δεν θεωρείται σχετικό με τη σύμβαση
Γκάμα υπηρεσιών	1	Η σύμβαση απαιτεί ευελιξία και προσαρμοστικότητα στην παροχή των υπηρεσιών
Μέσα Υγείας και Ασφάλειας	0	Δεν θεωρούνται σχετικά με τη σύμβαση
Διαδικασίες Εταιρείας	0	Δεν θεωρούνται σχετικές με τη σύμβαση
24ωρη παρακολούθηση από την αίθουσα ελέγχου	1	Η παρακολούθηση επί 24ωρου βάσεως και η ύπαρξη εφεδρειών είναι απαραίτητες
Μέλος της επαγγελματικής ένωσης του κλάδου	0	Δεν θεωρείται σχετικό με τη σύμβαση
Φιλοσοφία ασφάλειας	0	Δεν θεωρείται σχετική με τη σύμβαση
Εμπειρία στην παροχή υπηρεσιών προστασίας	2	Η αποδεδειγμένη εμπειρία στη βιομηχανία ασφάλειας είναι απαραίτητη
Φιλοσοφία ποιότητας, εμπειρία	0	Δεν θεωρούνται σχετικά με τη σύμβαση
Φιλοσοφία και πρακτική διαχείρισης των ανθρωπίνων πόρων	0	Δεν θεωρούνται σχετικά με τη σύμβαση
Αριθμός υπαλλήλων	1	Οι εταιρείες που υποβάλλουν προσφορά πρέπει να αποδείξουν ότι διαθέτουν επαρκές προσωπικό για την εκτέλεση της σύμβασης και για την παροχή εφεδρειών εάν χρειαστεί, ή ότι έχουν τη δυνατότητα αντικατάστασης του υπάρχοντος προσωπικού
Εναλλαγή προσωπικού	0	Δεν θεωρείται σχετική με τη σύμβαση
Απουσίες	0	Δεν θεωρείται σχετικό με τη σύμβαση
Συστάσεις σχετικές με τον κλάδο	3	Οι εταιρείες πρέπει να είναι σε θέση να επιδείξουν συνεχή παρουσία στον κλάδο καθώς η σύμβαση απαιτεί σημαντική γνώση της βιομηχανίας
Συστάσεις σχετικές με τη σύμβαση	2	Η πολυπλοκότητα του περιβάλλοντος φύλαξης κάνει απαραίτητη την απόδειξη εμπειρίας σε σχέση με τη σύμβαση
Εμπειρίες από παλαιότερη σύμβαση με την εταιρεία που υποβάλλει την προσφορά	0	Δεν θεωρείται σχετική με τη σύμβαση
Σχετικά πιστοποιητικά	0	Δεν θεωρούνται σχετικά με τη σύμβαση
Βραβεία	0	Δεν θεωρούνται σχετικά με τη σύμβαση
Άλλα κριτήρια	0	Δεν θεωρούνται σχετικά με τη σύμβαση

#### *ΒΗΜΑ 4 – Ανακοίνωση των επιλεγμένων κριτηρίων κατακύρωσης στην προκήρυξη του διαγωνισμού*

Όπως αναφέραμε στο Τμήμα 3, οι οργανισμοί ανάθεσης που επιθυμούν να κατακυρώσουν μια σύμβαση στην «πιο συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά» πρέπει να δηλώσουν τα κριτήρια κατακύρωσης που θα εφαρμοστούν στην προκήρυξη του διαγωνισμού. Στον πίνακα 8 παρατίθεται ένα τυπικό παράδειγμα προκήρυξης ανοικτού διαγωνισμού, όπως περιλαμβάνεται στις Σημειώσεις της Ευρωπαϊκής Οδηγίας για την Παροχή Υπηρεσιών.

#### **Πίνακας 8: Μορφή των ατομικών σημειώσεων σύμβασης – Ανοιχτή διαδικασία όπως παρατίθεται στο Παράρτημα ΠΒ της Οδηγίας Παροχής Υπηρεσιών**

<ol style="list-style-type: none"><li>1. Όνομα, διεύθυνση, τηλεγραφική διεύθυνση, τηλέφωνο, αριθμοί φaxes και τэлеξ της συμβαλλόμενης αρχής.</li><li>2. Κατηγορία υπηρεσιών και περιγραφή. Κωδικός αριθμός CPC...</li><li>3. Τόπος παράδοσης</li><li>4. α) Διευκρίνιση εάν η παροχή της υπηρεσίας επιφυλάσσεται σύμφωνα με νόμο, κανονισμό ή διοικητικές διατάξεις σε ένα συγκεκριμένο επάγγελμα. β) Αναφορά στο νόμο και στις περιφερειακές ή διοικητικές διατάξεις. γ) Διευκρίνιση εάν τα νομικά πρόσωπα πρέπει να αναφέρουν τα ονόματα και τα επαγγελματικά προσόντα του προσωπικού που θα είναι υπεύθυνο για την παροχή των υπηρεσιών.</li><li>5. Διευκρίνιση εάν οι φορείς παροχής των υπηρεσιών μπορούν να υποβάλλουν προσφορά για ένα μέρος των ζητούμενων υπηρεσιών.</li><li>6. Όπου εφαρμόζεται, μη αποδοχή των παρεκκλίσεων.</li><li>7. Χρονικά περιθώρια για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας ή διάρκεια της σύμβασης παροχής υπηρεσιών και, στο μέτρο του δυνατού, χρονικά όρια για την έναρξη παροχής των υπηρεσιών.</li><li>8. α) Όνομα και διεύθυνση της υπηρεσίας από την οποία μπορούν να ζητηθούν τα απαραίτητα έγγραφα. β) Όπου εφαρμόζεται, τελική ημερομηνία για την απόκτηση τέτοιων εγγράφων. γ) Όπου εφαρμόζεται, το ύψος και οι όροι της πληρωμής οποιουδήποτε ποσού που καταβάλλεται για τέτοια έγγραφα.</li><li>9. α) Τελική ημερομηνία για την παραλαβή των προσφορών. β) Διεύθυνση στην οποία πρέπει να σταλούν. γ) Γλώσσα ή γλώσσες στις οποίες συντάσσεται η προσφορά.</li><li>10. α) Πρόσωπα που είναι εξουσιοδοτημένα να παρευρίσκονται στο άνοιγμα των προσφορών. β) Ημερομηνία, χρόνος και τόπος του ανοίγματος των προσφορών.</li><li>11. Όπου εφαρμόζεται, όλα τα παράβολα και οι εγγυήσεις.</li><li>12. Οι κύριοι όροι που αφορούν τη χρηματοδότηση και τις πληρωμές ή και παραπομπές στις σχετικές διατάξεις.</li><li>13. Όπου εφαρμόζεται, η νομική μορφή που πρέπει να λάβει η ομαδοποίηση των φορέων παροχής υπηρεσιών στους οποίους κατακυρώνεται η σύμβαση.</li><li>14. Πληροφορίες που αφορούν τη θέση του φορέα παροχής υπηρεσιών, και απαραίτητες πληροφορίες και διατυπώσεις για την εκτίμηση των ελάχιστων οικονομικών και τεχνικών προδιαγραφών που απαιτούνται από αυτόν.</li><li>15. Περίοδος κατά την οποία ο προσφέρων υποχρεούται να κρατήσει ανοιχτή την προσφορά του.</li><li>16. Κριτήρια για την κατακύρωση της σύμβασης και, εάν είναι δυνατό, η σειρά σημασίας τους. Αναφέρονται και άλλα κριτήρια εκτός από τη χαμηλότερη τιμή, αν δεν έχουν αναφερθεί στα έγγραφα της σύμβασης.</li></ol>
--

17. Άλλες πληροφορίες.
18. Ημερομηνία ή ημερομηνίες δημοσίευσης της ειδοποίησης προκαταρκτικής ενημέρωσης στην Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, ή αναφορά στη μη-δημοσίευσή της.
19. Ημερομηνία αποστολής ειδοποίησης.
20. Ημερομηνία παραλαβής της ειδοποίησης από την Υπηρεσία Επίσημων Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.

*Πηγή: Υποδείξεις για την εφαρμογή της Οδηγίας για την Παροχή Υπηρεσιών, CEC*

Οι οργανισμοί ανάθεσης που επιθυμούν να χρησιμοποιήσουν το πλαίσιο της «καλύτερης προσφοράς» για να κατακυρώσουν μια σύμβαση στην πιο συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, μπορούν να αναφέρουν στην προκήρυξη του διαγωνισμού το πλαίσιο που συμφωνήθηκε από την CoESS και την Euro-FIET στον κοινωνικό τους διάλογο, με κοινή γνώμη στις 10 Ιουνίου 1999. Πρέπει να παρέχονται πληροφορίες για τα ακόλουθα ζητήματα:

**Κριτήρια αποκλεισμού:** (αναφέρατε τα κριτήρια, βλ. Πίνακα 9 για τα κριτήρια αποκλεισμού όπως προσδιορίζονται από την Ευρωπαϊκή Οδηγία για την Παροχή υπηρεσιών).

**Κριτήρια επιλογής:** (αναφέρατε τα κριτήρια, βλ. Πίνακα 9 για τα κριτήρια επιλογής όπως προσδιορίζονται από την Ευρωπαϊκή Οδηγία για την παροχή Υπηρεσιών)

**Κριτήρια κατακύρωσης:** (αναφέρατε τα κριτήρια, βλ. Πίνακα 9 για πλήρη κατάλογο)

#### **Λεπτομέρειες κριτηρίων κατακύρωσης**

*Μέγιστος βαθμός πόντων που θα δοθούν*

**Τιμή** (αναφέρατε αριθμό πόντων)

**Τεχνική αρτιότητα** (αναφέρατε αριθμό πόντων)

**Η τεχνική αρτιότητα αξιολογείται με τον τρόπο που ακολουθεί:**

*Αναφέρατε τον αριθμό πόντων*

**Φοροροί**  
(συνοψίστε τα βασικά ποιοτικά κριτήρια κατακύρωσης)

**Διαχείριση σύμβασης**  
(συνοψίστε τα βασικά ποιοτικά κριτήρια κατακύρωσης)

**Υποδομή σύμβασης**  
(συνοψίστε τα βασικά ποιοτικά κριτήρια κατακύρωσης)

**Εταιρεία**  
(συνοψίστε τα βασικά ποιοτικά κριτήρια κατακύρωσης)

## ΠΙΝΑΚΑΣ 9: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

### ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ

#### **Οι αιτούντες πρέπει να παρουσιάσουν τα ακόλουθα:**

- Καταχώρηση στο επαγγελματικό μητρώο αν αυτό απαιτείται από τη νομοθεσία του κράτους μέλους στο οποίο η εταιρεία έχει την έδρα της.
- Πιστοποιητικό από τις αρχές κοινωνικής ασφάλειας που δηλώνει ότι ο αιτών έχει καταβάλει όλες τις εισφορές για την κοινωνική ασφάλεια.
- Πιστοποιητικό από τις αρχές κοινωνικής ασφάλειας που να δηλώνει ότι ο αιτών έχει τακτοποιήσει όλες τις φορολογικές του υποχρεώσεις σύμφωνα με τις νομικές διατάξεις της χώρας στην οποία έχει την έδρα του.
- Λογαριασμό κερδών και ζημιών εάν η δημοσίευσή του είναι υποχρεωτική σύμφωνα με τη νομοθεσία ή πρακτική της χώρας στην οποία ο αιτών έχει την έδρα του.
- Εάν είναι σχετικό, πιστοποιητικό που να δηλώνει ότι ο τεχνικός εξοπλισμός που θα χρησιμοποιηθεί για την εκτέλεση της σύμβασης πληροί τις Ευρωπαϊκές προδιαγραφές ή και την εθνική τους εφαρμογή.



### ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ

#### **Οικονομικές δυνατότητες**

#### **Οι αιτούντες πρέπει να παρουσιάσουν τα ακόλουθα:**

- Ισολογισμούς και λογαριασμούς κερδών και ζημιών για τα τρία τελευταία οικονομικά έτη, αν η δημοσίευσή τους είναι υποχρεωτική σύμφωνα με τη νομοθεσία ή πρακτική της χώρας στην οποία ο αιτών έχει την έδρα του.
- Συνολικό κύκλο εργασιών και κύκλο εργασιών για υπηρεσίες παρόμοιες με εκείνες που καλύπτονται από την πρόσκληση υποβολής προσφορών για τα τελευταία τρία οικονομικά έτη.

#### **Οι τεχνικές δυνατότητες αξιολογούνται με βάση τα ακόλουθα:**

- Την οργανωτική δομή και τις δυνατότητες της εταιρείας.
- Την επαγγελματική εμπειρία και τη σχετική εκπαίδευση των ατόμων που προτείνονται για να εκτελέσουν την εργασία.
- Αποδεδειγμένη εμπειρία του οργανισμού, παροχή και υποστήριξη των υπηρεσιών που αποτελούν το αντικείμενο της σύμβασης κατά τα τελευταία τρία χρόνια.
- Διαθεσιμότητα της απαραίτητης υποδομής για να ικανοποιηθούν οι απαιτήσεις που αναφέρονται στην πρόσκληση υποβολής προσφορών.
- Μέσο ετήσιο αριθμό εναλλαγής των εργαζομένων και του διευθυντικού προσωπικού κατά τα τρία τελευταία χρόνια.
- Αποδείξεις για συστήματα ελέγχου ποιότητας σε σχέση με τη φιλοσοφία ασφάλειας της εταιρείας, φιλοσοφία και πρακτική διαχείρισης των ανθρωπίνων πόρων και λειτουργικές εφεδρείες.



### ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ

#### **Η σύμβαση κατακυρώνεται στην πιο συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά και η αξιολόγηση βασίζεται στα ακόλουθα κριτήρια:**

- Τιμή
- Ικανότητες και εμπειρία του επιχειρησιακού και διοικητικού προσωπικού που θα χρησιμοποιηθεί για την εκτέλεση της σύμβασης.
- Λεπτομερής περιγραφή του τρόπου με τον οποίο θα οργανωθούν, θα παρέχονται και θα υποστηρίζονται οι υπηρεσίες σε σχέση με το ανθρώπινο δυναμικό, τις εφεδρείες και τη χρήση της τεχνολογίας.
- Συμβατότητα με τους στόχους της σύμβασης.
- Η εμπειρία και τα πρότυπα ποιότητας που προσφέρονται από την εταιρεία σε σχέση με τους στόχους της σύμβασης.

#### **Η αξιολόγηση αναλύεται στα ακόλουθα κριτήρια ποιότητας:**

#### **Προσωπικό φρούρησης**

- Εμπειρία στη βιομηχανία, εμπειρία σχετική με τη σύμβαση
- Βασικές ικανότητες, συμπληρωματική εκπαίδευση και προσόντα; εκπαίδευση σχετική με τη σύμβαση, επαναλαμβανόμενη εκπαίδευση, άλλες σχετικές ικανότητες, ευκαιρίες καριέρας
- Μεθοδολογία πρόσληψης και επιλογής, έλεγχος ασφαλείας
- Επίπεδα μισθών και παροχών; συνθήκες εργασίας, άλλα κριτήρια



### Διαχείριση σύμβασης / λειτουργίες

- Δομή, οργάνωση, ικανότητες διοικητικής ομάδας, τεχνογνωσία σχετική με τη σύμβαση της διοικητικής ομάδας
- Ικανότητες και εμπειρία του υπεύθυνου της σύμβασης, εμπειρία σχετική με τη σύμβαση του υπεύθυνου της σύμβασης, διαθεσιμότητα, χρόνος αντίδρασης
- Μεθοδολογία καταλόγου υπηρεσιών ; δυνατότητα παροχής εφεδρειών, γενικές και ειδικές για τον πελάτη διαδικασίες, αναφορές, επαφή με τον πελάτη
- Επιθεωρήσεις, υποστήριξη επιχειρησιακού κέντρου, άλλα κριτήρια

### Υποδομή σύμβασης

- Εργαλεία και συστήματα επικοινωνίας, εξοπλισμός πληροφορικής και λογισμικό, στολές, όπλα, οχήματα, σκυλιά
- Κλειστό κύκλωμα τηλεόρασης; σύστημα ελέγχου φρουρών, σύστημα ελέγχου εισόδου, εγκατάσταση συναγερμού, κεντρικό σύστημα παρακολούθησης, άλλα κριτήρια

### Η εταιρεία

- Οργανόγραμμα, γκάμα υπηρεσιών, πόροι υγείας και ασφάλειας, διαδικασίες εταιρείας, 24ωρη παρακολούθηση από κέντρο ελέγχου, μέλος κλαδικής ένωσης
- Φιλοσοφία ασφάλειας, εμπειρία
- Φιλοσοφία διαχείρισης των ανθρωπίνων πόρων και πρακτική, αριθμός υπαλλήλων, εναλλαγή προσωπικού, απουσίες
- Σχετικές με τον κλάδο συστάσεις, σχετικές με τη σύμβαση αναφορές, παρελθούσα εμπειρία για τη σύμβαση που θα κατακυρωθεί
- σχετικά πιστοποιητικά, βραβεία, άλλα κριτήρια

**ΒΗΜΑ 5 – Πλαίσιο βαθμολόγησης για τον προσδιορισμό του «πιο άξιον προμηθευτή»**

Όταν απορριφθούν οι προσφορές που δεν ανταποκρίνονται στα κριτήρια αποκλεισμού ή επιλογής, ο οργανισμός ανάθεσης μπορεί να προβεί στην αξιολόγηση των τιμών των υπόλοιπων προσφορών. Η αξιολόγηση αυτή βασίζεται στον αριθμό των πόντων που έχουν διανεμηθεί στην τιμή, όπως ανακοινώθηκε στην προκήρυξη του διαγωνισμού.

### Αξιολόγηση τιμής

Στην εταιρεία που προσφέρει τη χαμηλότερη τιμή δίνεται το σύνολο των πόντων που κατανέμονται στη τιμή. Όλες οι προσφορές με ψηλότερες τιμές αξιολογούνται με βάση την προσφορά με τη χαμηλότερη τιμή. Γι' αυτές τις προσφορές, οι πόντοι που αναλογούν στην τιμή αφαιρούνται ανάλογα με το ποσοστό κατά το οποίο η προσφερόμενη τιμή υπερβαίνει την χαμηλότερη τιμή. Στο παρακάτω παράδειγμα, όπου έχουν δοθεί 40 πόντοι για τη βαθμολόγηση της τιμής, μια αυξημένη κατά 10% τιμή οδηγεί σε μια αφαίρεση πόντων της τάξης του 10% από τους 40 πόντους.

### ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Εταιρεία	Τιμή	Πόντοι
A	100.000 €	40
B	110.000 €	36
Γ	120.000 €	33

### Αξιολόγηση τεχνικής αριότητας

Όταν ο οργανισμός ανάθεσης ορίσει τις προτεραιότητες του σε σχέση με την τεχνική αριότητα, κατανέμοντας πόντους στις κατηγορίες και στα κριτήρια ποιότητας που αναφέρονται στα ΒΗΜΑΤΑ 2 και 3, είναι σημαντικό να γίνει μια αντικειμενική αξιολόγηση του τρόπου με τον οποίο οι προσφορές ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις αυτές. Για να

εξασφαλιστεί η αντικειμενικότητα, χρησιμοποιούνται οι ακόλουθες παράμετροι βαθμολόγησης

- δεν εφαρμόζεται
- ακατάλληλη
- υποθετικά κατάλληλη
- κατάλληλη
- άριστα

Στον πίνακα 10 δίνονται ορισμοί για κάθε μία από τις παραμέτρους βαθμολόγησης. Η παράμετρος «δεν εφαρμόζεται» χρησιμοποιείται στους πίνακες βαθμολόγησης για κριτήρια τα οποία δεν θεωρούνται σχετικά με τη σύμβαση.

Οποσδήποτε, μια εταιρεία που βαθμολογείται με “άριστα” σε σχέση με ένα από τα κριτήρια ποιότητας πρέπει να παίρνει ένα υψηλότερο ποσοστό των διαθέσιμων πόντων από μια εταιρεία που θεωρείται απλά “υποθετικά κατάλληλη”. Χρησιμοποιείται επομένως διαφορετική στάθμηση για τους πόντους που δίνονται σε κάθε κριτήριο.

Τα ποσοστά είναι τα εξής:

Παράμετρος	Στάθμηση
“ακατάλληλη”	0%
“υποθετικά κατάλληλη”	50%
“κατάλληλη”	80%
“άριστα”	100%

Η εταιρεία με τον υψηλότερο αριθμό βαθμολογίας με “άριστα” για βασικά κριτήρια (τα κριτήρια στα οποία κατανέμεται ο μεγαλύτερος αριθμός πόντων από τον οργανισμό ανάθεσης) θα λάβουν επομένως την υψηλότερη βαθμολογία στην αξιολόγηση τεχνικής αριότητας.



Οι πόντοι από την αξιολόγηση τεχνικής αριότητας προστίθενται στους πόντους που δόθηκαν στην αξιολόγηση τιμή για να προσδιοριστεί η «καλύτερη προσφορά».

Το παρακάτω παράδειγμα δείχνει πως χρησιμοποιείται το σύστημα αυτό.

**Πίνακας 10: Ορισμοί κριτηρίων βαθμολόγησης**

Δεν εφαρμόζεται	Λαμβάνεται υπόψη το γεγονός ότι δεν εφαρμόζονται όλα τα κριτήρια σε κάθε πελάτη. Με άλλα λόγια, το κριτήριο δεν εφαρμόζεται για την κατακύρωση της σύμβασης και επομένως δεν βαθμολογείται. Η αξιολόγηση «δεν εφαρμόζεται» δεν πρέπει να χρησιμοποιείται τυχαία, αλλά είναι απαραίτητο να δικαιολογείται σε σχέση με τις απαιτήσεις του διαγωνισμού. Για παράδειγμα, το κριτήριο «σύστημα κλειστού κυκλώματος τηλεόρασης» δεν εφαρμόζεται αν αυτή η τεχνολογία δεν χρησιμοποιείται στην εκτέλεση της σύμβασης.
Ακατάλληλη	Η αξιολόγηση αυτή σημαίνει ότι οι πληροφορίες που δόθηκαν αποτυγχάνουν πλήρως να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του οργανισμού ανάθεσης της σύμβασης. Δεν πρέπει να χρησιμοποιείται στις περιπτώσεις που δεν παρέχονται πληροφορίες για κάποιο θέμα.
Υποθετικά κατάλληλη	Οι παρεχόμενες πληροφορίες δεν επιτρέπουν την πλήρη αξιολόγηση της πληρότητας της προσφοράς στο συγκεκριμένο θέμα σε σχέση με τις απαιτήσεις του οργανισμού ανάθεσης.
Κατάλληλη	Οι παρεχόμενες πληροφορίες πληρούν τις απαιτήσεις που τίθενται στην προκήρυξη του διαγωνισμού.
Άριστα	Οι απαιτήσεις και προσδοκίες ως προς το συγκεκριμένο θέμα υπερκαλύπτονται, οι παρεχόμενες πληροφορίες δείχνουν υψηλό επίπεδο παρεχόμενων υπηρεσιών.

## ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Ο πελάτης αποφάσισε να κατανείμει τους 100 διαθέσιμους πόντους με τον ακόλουθο τρόπο:

Τιμή	40 πόντοι
Τεχνική αριότητα	60 πόντοι
<i>Κατηγορίες τεχνικής αριότητας</i>	
Φρουροί	25
Διαχείριση σύμβασης	15
Υποδομής σύμβασης	10
Εταιρεία	10

Ποιοτικό κριτήριο κατακύρωσης “ΦΡΟΥΡΟΙ”	Διαθέσιμο πόντοι	Δεν εφαρμόζεται	Ακατάλληλη	Υποθετικά κατάλληλη (50%)	Κατάλληλη (80%)	Άριστα (100%)	Κατανομή σταθμισμένων πόντων
Εμπειρία στη βιομηχανία	4				✓		3.2
Εμπειρία σχετική με τη σύμβαση	2					✓	2
Βασική εκπαίδευση	4					✓	4
Συμπληρωματική εκπαίδευση και προσόντα	1			✓			0.5
Εκπαίδευση σχετική με τη σύμβαση	2				✓		1.6
Επαναλαμβανόμενη εκπαίδευση	2			✓			1
Άλλες ικανότητες	0	✓					
Ευκαιρίες καριέρας	2			✓			1
Πρόσληψη και επιλογή	3				✓		2.4
Έλεγχος ασφαλείας	3				✓		2.4
Επίπεδα μισθών και παροχών	1			✓			0.5
Συνθήκες εργασίας	1			✓			0.5
Άλλα κριτήρια	0	✓					
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>25</b>						<b>19.1</b>

Ποιοτικό κριτήριο κατακύρωσης “Διαχείριση σύμβασης”	Διαθέσιμο πόντοι	Δεν εφαρμόζεται	Ακατάλληλη	Υποθετικά κατάλληλη (50%)	Κατάλληλη (80%)	Άριστα (100%)	Κατανομή σταθμισμένων πόντων
Δομή, οργάνωση και ικανότητες της ομάδας διαχείρισης	2				✓		1.6
Τεχνογνωσία σχετική με τη σύμβαση της διοικητικής ομάδας	1				✓		0.8
Τεχνογνωσία σχετική με τη σύμβαση του επιτόπιου διευθυντή	3					✓	3
Σχετική με τη σύμβαση τεχνογνωσία του επιτόπιου υπευθύνου	2					✓	2
Διαθεσιμότητα	1				✓		0.8
Χρόνος αντίδρασης	2				✓		1.6
Μεθοδολογία καταλόγου υπηρεσιών	1				✓		0.8
Δυνατότητα παροχής εφεδρειών	2			✓			1
Γενικές και ειδικές για τον πελάτη διαδικασίες	0	✓					
Αναφορά	1			✓			0.5
Επαφή με τον πελάτη	0	✓					
Επιθεωρήσεις	0	✓					
Υποστήριξη HQ	0	✓					
Άλλα κριτήρια	0	✓					
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>15</b>						<b>12.1</b>

Ποιοτικό κριτήριο κατακύρωσης “Υποδομή σύμβασης”	Διαθέσιμο πόντοι	Δεν εφαρμόζεται	Ακατάλληλη	Υποθετικά κατάλληλη (50%)	Κατάλληλη (80%)	Άριστα (100%)	Κατανομή σταθμισμένων πόντων
Εργαλεία και συστήματα επικοινωνίας	3					✓	3
Εξοπλισμός πληροφορικής και λογισμικό	0	✓					
Στολές	1				✓		0.8
Όπλα	1				✓		0.8
Οχήματα	1				✓		0.8
Σκύλοι	2			✓			1
Σύστημα κλειστού κυκλώματος τηλεόρασης	0	✓					
Σύστημα ελέγχου φρουρών	0	✓					
Σύστημα ελέγχου εισόδου	0	✓					
Εγκατάσταση συναγερμού	2				✓		1.6
Κεντρικό σύστημα παρακολούθησης	0	✓					
Άλλα κριτήρια	0	✓					
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>10</b>						<b>7</b>

Ποιοτικό κριτήριο κατακύρωσης “Εταιρεία”	Διαθέσιμο πόντοι	Δεν εφαρμόζεται	Ακατάλληλη	Υποθετικά κατάλληλη (50%)	Κατάλληλη (80%)	Άριστα (100%)	Κατανομή σταθμισμένων πόντων
Οργανόγραμμα	0	✓					
Γκάμα παρεχόμενων υπηρεσιών	1			✓			0.5
Πόροι υγείας και ασφάλειας	0	✓					
Διαδικασίες εταιρείας	0	✓					
24ωρη παρακολούθηση από κέντρο ελέγχου	1				✓		0.8
Μέλος κλαδικής επαγγελματικής ένωσης	0	✓					
Φιλοσοφία ασφάλειας	0	✓					
Εμπειρία στην παροχή υπηρεσιών προστασίας	2					✓	2
Φιλοσοφία ποιότητας και εμπειρία	0	✓					
Φιλοσοφία και πρακτική διαχείρισης των ανθρωπίνων πόρων	0	✓					
Αριθμός υπαλλήλων	1				✓		0.8
Εναλλαγή υπαλλήλων	0	✓					
Απουσίες	0	✓					
Συστάσεις σχετικές με τον κλάδο	3					✓	3
Συστάσεις σχετικές με τη σύμβαση	2	✓					2
Παρελθούσα εμπειρία σύμβασης	0	✓					
Σχετικά πιστοποιητικά	0	✓					
Βραβεία	0	✓					
Άλλα κριτήρια	0	✓					
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>10</b>						<b>8.9</b>

ΣΥΝΟΛΟ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ ΓΙΑ ΤΕΧΝΙΚΗ ΑΡΤΙΟΤΗΤΑ

47.1

ΠΟΝΤΟΙ ΑΠΟ 60

# Παράρτημα 1: Πίνακες αξιολόγησης

## ΦΥΛΛΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Εταιρεία

### 1 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ

Οι αιτούντες πρέπει να παρουσιάσουν τα ακόλουθα	Ακατάλληλη	Κατάλληλη	Παρατηρήσεις
Καταχώρηση στο επαγγελματικό μητρώο αν αυτό απαιτείται από την νομοθεσία ή την πρακτική του κράτους μέλους στο οποίο η εταιρεία έχει την έδρα της			
Πιστοποιητικό από τις αρχές κοινωνικής ασφάλειας που δηλώνει ότι ο αιτών έχει καταβάλει όλες τις εισφορές για την κοινωνική ασφάλεια			
Πιστοποιητικό από τις αρχές κοινωνικής ασφάλειας που να δηλώνει ότι ο αιτών έχει τακτοποιήσει όλες τις φορολογικές του υποχρεώσεις σύμφωνα με τις νομικές διατάξεις της χώρας στην οποία έχει την έδρα του			
Λογαριασμό κερδών και ζημιών εάν η δημοσίευσή του είναι υποχρεωτική σύμφωνα με τη νομοθεσία ή πρακτική της χώρας στην οποία ο αιτών έχει την έδρα του			
Εάν είναι σχετικό, πιστοποιητικό που να δηλώνει ότι ο τεχνικός εξοπλισμός που θα χρησιμοποιηθεί για την εκτέλεση της σύμβασης πληροί τις ευρωπαϊκές προδιαγραφές ή και την εθνική τους εφαρμογή			

Αν η εταιρεία που υποβάλλει την προσφορά αξιολογηθεί ως «ακατάλληλη» σε οποιαδήποτε από τις τρεις κατηγορίες, τότε αποκλείεται αυτόματα από τον διαγωνισμό.

### 2 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ

#### Οικονομικές δυνατότητες

Οι αιτούντες πρέπει να παρουσιάσουν τα ακόλουθα	Ακατάλληλη	Κατάλληλη	Παρατηρήσεις
Ισολογισμούς και λογαριασμούς κερδών και ζημιών για τα τρία τελευταία οικονομικά έτη, αν η δημοσίευσή τους είναι υποχρεωτική σύμφωνα με τη νομοθεσία ή πρακτική της χώρας στην οποία ο αιτών έχει την έδρα του.			

### Τεχνικές δυνατότητες

Οι αιτούντες πρέπει να δώσουν πληροφορίες για τα ακόλουθα:	Ακατάλληλη	Κατάλληλη	Παρατηρήσεις
Την οργανωτική δομή και δυνατότητα της εταιρείας			
Την επαγγελματική εμπειρία και τη σχετική εκπαίδευση των ατόμων που προτείνονται για να εκτελέσουν την εργασία			
Αποδεδειγμένη εμπειρία του οργανισμού, παροχή και υποστήριξη των υπηρεσιών που αποτελούν το αντικείμενο της σύμβασης κατά τα τελευταία τρία χρόνια.			
Διαθεσιμότητα της απαραίτητης υποδομής για να ικανοποιηθούν οι απαιτήσεις που αναφέρονται στην πρόσκληση υποβολής προσφορών			
Μέσο ετήσιο αριθμό εναλλαγής των εργαζομένων και του διευθυντικού προσωπικού κατά τα τρία τελευταία χρόνια			

Αν η εταιρεία που υποβάλλει την προσφορά αξιολογηθεί ως «ακατάλληλη» σε οποιαδήποτε από τις τρεις κατηγορίες, τότε αποκλείεται αυτόματα από τον διαγωνισμό. Αν η εταιρεία αξιολογηθεί ως «υποθετικά κατάλληλη», ενδέχεται να ζητηθούν πρόσθετες πληροφορίες. Ο χαρακτηρισμός «υποθετικά κατάλληλη» θα θεωρηθεί ως «κατάλληλη» σε σχέση με τα κριτήρια αποκλεισμού και επιλογής.

### 3 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ

Η σύμβαση κατακυρώνεται στην πιο συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά και η αξιολόγηση βασίζεται στα ακόλουθα κριτήρια:

- Τιμή
- Ικανότητες και εμπειρία του επιχειρησιακού και διοικητικού προσωπικού που θα χρησιμοποιηθεί για την εκτέλεση της σύμβασης.
- Λεπτομερής περιγραφή του τρόπου με τον οποίο θα οργανωθούν, θα παρέχονται και θα υποστηρίζονται οι υπηρεσίες σε σχέση με το ανθρώπινο δυναμικό, τις εφεδρείες και τη χρήση της τεχνολογίας.
- Συμβατότητα με τους στόχους της σύμβασης.
- Η εμπειρία και τα πρότυπα ποιότητας που προσφέρονται από την εταιρεία σε σχέση με τους στόχους της σύμβασης.

### ΠΕΡΙΛΗΨΗ

	Αριθμός διαθέσιμων πόντων	Κατανομή πόντων	Παρατηρήσεις
1 Προσωπικό φύλαξης			
2 Διαχείρισης σύμβασης			
3 Υποδομή σύμβασης			
4 Η εταιρεία			

ΣΥΝΟΛΟ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΑΡΤΙΟΤΗΤΑΣ

ΤΙΜΗ

ΣΥΝΟΛΟ ΠΟΝΤΩΝ

### 1 Προσωπικό φύλαξης

	Διαθέσιμο πόντοι	Δεν εφαρμόζεται	Ακατάλληλη	Υποθετικά κατάλληλη (50%)	Κατάλληλη (80%)	Άριστα (100%)	Κατανομή σταθμισμένων πόντων
<b>1.1 Εμπειρία</b>							
Εμπειρία στη βιομηχανία							
Εμπειρία σχετική με τη σύμβαση							
<b>1.2 Ικανότητες και δυνατότητες</b>							
Βασική εκπαίδευση							
Συμπληρωματική εκπαίδευση							
Εκπαίδευση σχετική με τη σύμβαση							
Επαναλαμβανόμενη εκπαίδευση							
Άλλες ικανότητες							
Ευκαιρίες καριέρας							
<b>1.3 Επιλογή, προσλήψεις και έλεγχος ασφαλείας</b>							
Μεθοδολογία προσλήψεων και επιλογής							
Έλεγχος ασφαλείας							
<b>1.4 Συνθήκες απασχόλησης</b>							
Επίπεδα μισθών και παροχών							
Συνθήκες εργασίας							
Άλλα κριτήρια							
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>							

## 2 Διαχείριση σύμβασης/επιχειρησιακότητα

	Διαθέσιμο πόντοι	Δεν εφαρμόζεται	Ακατάλληλη	Υποθετικά κατάλληλη (50%)	Κατάλληλη (80%)	Άριστα (100%)	Κατανομή σταθμισμένων πόντων
<p><b>2.1 Η διοικητική ομάδα</b></p> <p>Δομή, οργάνωση ικανότητες της διοικητικής ομάδας</p> <p>Σχετική με τη σύμβαση τεχνογνωσία της διοικητικής ομάδας</p> <p><b>2.2 Ο επιτόπιος υπεύθυνος της σύμβασης</b></p> <p>Ικανότητες και εμπειρία</p> <p>Τεχνογνωσία σχετική με τη σύμβαση</p> <p>Διαθεσιμότητα</p> <p>Χρόνος αντίδρασης</p> <p><b>2.3 Κατάλογος υπηρεσιών</b></p> <p>Μεθοδολογία καταλόγου υπηρεσιών</p> <p>Δυνατότητα παροχής εφεδρειών</p> <p>Γενικές και ειδικές για τον πελάτη διαδικασίες</p> <p>Αναφορά</p> <p>Επαφή με τον πελάτη</p> <p><b>2.4 Υπηρεσίες υποστήριξης</b></p> <p>Επιθεωρήσεις</p> <p>Υποστήριξη HQ</p> <p>Άλλα κριτήρια</p>							
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>							

### 3 Υποδομή σύμβασης

	Διαθέσιμο πόντοι	Δεν εφαρμόζεται	Ακατάλληλη	Υποθετικά κατάλληλη (50%)	Κατάλληλη (80%)	Άριστα (100%)	Κατανομή σταθμισμένων πόντων
<b>3.1 Εξοπλισμός</b>							
Εργαλεία και συστήματα επικοινωνίας							
Εξοπλισμός πληροφορικής και λογισμικό							
Στολές							
Όπλα							
Οχήματα							
Σκύλοι							
<b>3.2 Τεχνική υποστήριξη</b>							
Κλειστό κύκλωμα τηλεόρασης							
Σύστημα ελέγχου φρουρών							
Σύστημα ελέγχου εισόδου							
Εγκατάσταση συναγερομού							
Κεντρικό σύστημα παρακολούθησης							
Άλλα κριτήρια							
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>							



#### 4 Η εταιρεία

	Διαθέσιμο πόντοι	Δεν εφαρμόζεται	Ακατάλληλη	Υποθετικά κατάλληλη (50%)	Κατάλληλη (80%)	Άριστα (100%)	Κατανομή σταθμισμένων πόντων
<b>4.1 Δομή και οργάνωση</b> Οργανόγραμμα Γκάμα υπηρεσιών Πόροι υγείας και ασφάλειας Διαδικασίες εταιρείας 24ωρη παρακολούθηση από κέντρο ελέγχου Μέλος κλαδικής επαγγελματικής ένωσης <b>4.2 Ασφάλεια</b> Φιλοσοφία Εμπειρία στην παροχή υπηρεσιών προστασίας <b>4.3 Ποιότητα</b> Φιλοσοφία ποιότητας, εμπειρία και πρακτική <b>4.4 Διαχείριση των ανθρώπινων πόρων</b> Φιλοσοφία και πρακτική Αριθμός υπαλλήλων Εναλλαγή προσωπικού Απουσίες <b>4.5 Συστάσεις</b> Σε σχέση με τον κλάδο Σε σχέση με τη σύμβαση Παρελθούσα εμπειρία από την εκτέλεση σύμβασης <b>4.6 Πιστοποιητικά και βραβεία</b> Σχετικά πιστοποιητικά Βραβεία Άλλα κριτήρια							
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>							

ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ

Σύνολο πόντων για την τιμή

Σύνολο πόντων για την τεχνική αριότητα

ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ ΠΟΝΤΩΝ