



# A.R.T.S.

*Arta de a trai în siguranță*

## CONFERINȚA NAȚIONALĂ a A.R.T.S. Ediția a VI-a

### “CRITERIUL PREȚULUI MINIM versus CALITATE ÎN SERVICIILE DE SECURITATE”

*București, 4 iunie 2014  
Hotel Athenee Palace Hilton*

PRICE

QUALITY

# Directiva Europeana 2014/24/EU privind Achizitiile Publice -Raportul Calitate Pret in Serviciile de Securitate-

Gabriel Badea

Asociatia Romana a Industriei de Securitate

Federatia Serviciilor de Securitate

# Directiva Europeana 2014/24/EU

## -CONSIDERATII GENERALE-

- In consonanta cu Programul CE “Europa 2020, O strategie europeană pentru o creștere inteligentă, ecologică și favorabilă incluziunii”
- Adoptata oficial la 26 Februarie 2014 de catre Parlamentul European si Consiliul European
- Abroga Directiva European 2004/18/CE
- Trebuie transpusa in legislatia statelor membre in 24 de luni de la data emiterii.
- Criteriul de atribuire imperativ:

**“Oferta cea mai avantajoasa din punct de vedere economic”**

# Directiva Europeana 2014/24/EU

## -CONSIDERATII GENERALE-

- În executarea contractelor de achiziții publice, operatorii economici trebuie să respecte obligațiile aplicabile în domeniul **mediului, social și al muncii** (art.18);
- În art. 69 se precizează că autoritățile contractate vor respinge ofertele “**anormal de scăzute**” ca urmare nerespectării obligațiilor aplicabile în domeniul **mediului, social și al muncii**.
- **Specificațiile tehnice** permit accesul egal al operatorilor economici la procedura de achiziție și nu au efectul de a crea obstacole nejustificate în calea deschiderii către concurență a achizițiilor publice.

# Oferta cea mai avantajoasa din punct de vedere economic (OAE)

- OAE Poate fi interpretata ca cel mai bun “raport calitat /pret” sau “cea mai buna solutie” din punct de vedere economic.
- Atribuirea trebuie decisa pe “criterii obiective” care sa asigure respectarea principiilor de transparenta, nediscriminare, egalitate de tratament, concurenta efectiva.
- Autoritatile contractante stabilesc “standardele de calitate”:
  - In cadrul **specificatiilor tehnice**;
  - In **conditiile de executare** a contractelor;
- Pentru a incuraja orientarea catre calitate Statele Membre vor interzice sau restrictiona utilizarea doar a pretului pentru evaluarea celei mai avantajoase oferte economice.

# Oferta cea mai avantajoasa din punct de vedere economic

- Criteriile calitative vor fi insotite de un criteriu de cost stabilit:
  - Pe criteriul rentabilitatii;
  - In functie de “ciclu de viata”:
    - Se vor lua in considerare toate costurile inregistrate pe durata de viata a serviciului:
      - Costuri de cercetare;
      - Costuri de dezvoltare;
      - Costuri de productie/realizare;
      - Costuri de utilizare si mentenanta;
      - Costuri de eliminare la sfarsitul ciclului de viata;
      - Costuri determinate de efectele externe asupra mediului.

## Oferta Cea mai Avantajoasa din Punct de Vedere Economic (continuare)

- Raportul “**pret / calitate**” trebuie sa aiba la baza “**criterii economice si calitative legate de obiectul contractului**” care vor avea in vedere:
  - **calitatea**, inclusiv avantajele tehnice, caracteristicile estetice și funcționale, accesibilitatea, proiectarea pentru toți utilizatorii, caracteristicile sociale, de mediu și inovatoare și comercializarea și condițiile acesteia;
  - **organizarea, calificarea și experiența personalului** desemnat să execute contractul,;
  - **serviciile post-vânzare, asistența tehnică și condițiile de livrare.**

# Ce inseamna “CALITATE” in Servicii?

- Spre deosebire de “Produse” a caror calitate poate fi determinata pe baza caracteristicilor fizice si parametrilor functionali in cazul “Serviciilor”, care au foarte putine aspecte tangibile, calitatea acestora este dificil de determinat in mod direct **si inainte de realizarea efectiva a serviciilor.**
- De-a lungul timpului au fost dezvoltate mai multe modele teoretice de evaluarea calitatii serviciilor:
  - SERVQUAL
  - SERVPERF
  - 6 SIGMA
  - TQM



# Ce inseamna calitatea in servicii?

- **Modelul SERVQUAL**

- Are in vedere calitatea serviciilor **percepta** de client respectiv modul in care acesta percepe ca serviciul livrat ii satisface asteptarile;
- Perceptia calitatii se bazeaza in esenta pe 5 categorii de **factori**:
  1. **RESPONSIVITATE** (capacitate de reactie rapida)
  2. **ASPECTELE TANGIBILE** (aspectul exterior al personalului, calitatea dotarilor etc.)
  3. **SERIOZITATE/PROFESIONALISM** (capabilitate profesionala)
  4. **EMPATIE/RECEPTIVITATE** (intelegerea nevoilor clientului)
  5. **ASIGURAREA CORECTITUDINII** realizarii serviciului;

# SERVQUAL

## RESPONSIVITATE

- RESPECTA SPECIFICATIILE DE TIMP ALE SERVICIULUI
- RASPUNDE IN TIMP UTIL UNOR SCHIMBARI

## ASPECTE TANGIBILE

- INFATISAREA, PREZENTA FIZICA A PERSONALULUI
- DESIGN SI CALITATE ECHIPAMENT DE LUCRU SI UNIFORME
- CALITATE DOTARI INDIVIDUAL SI ECHIPAMENTE

## PROFESIONALISM (SERIOZITATE)

- COMPETENTA PROFESIONALA
- KNOW-HOW, EXPERTIZA
- SOLIDITATE FINANCIARA
- RELATIONARE PROFESIONALA CU CLIENTUL

## RECEPTIVITATE

- LINII DE COMUNICARE DESCHISE
- DISPONIBILITATE
- INTELEGEREA NEVOILOR SI DEZVOLTAREA DE SOLUTII PERSONALIZATE

## CONFORMARE

- RESPECTA INTOCMAI SPECIFICATIILE SERVICIULUI
- FURNIZEAZA LA TIMP LIVRABILELE SERVICIULUI

# Limite ale modelelor de evaluare a calitatii serviciilor

- Nu inlatura in totalitate perceptia **subiectiva**;
- Au un grad de **generalizare relativ mare**, pot omite aspecte care pot determina in mod semnificativ perceptia calitatii serviciului;
- Permit doar o evaluare “post factum”.

## Premise si Precursori ai Factorilor care influenteaza Calitatea in Serviciile de Securitate (paza si tehnologie de securitate)

- Se pot analiza din 2 perspective:
  1. Perspectiva legala atat in ceea ce priveste legislatia speciala (Legea 333/2003 si HG 301/2012) dar si cadrul legislativ general cu privire la aspectele financiar/fiscale, relatiile de munca si sanatatea si securitatea in munca;
  2. Din punct de vedere al Standardelor si “Codurilor de Bune Practici(Best Practices);

# Consideratii privind PREMISE ale Calitatii in Instalarile de Sisteme de Securitate

- Perspectiva legala:
  - Legea 333/2003 (actualizata) si HG 301/2012
    - Respectarea conditiilor de licentiere ;(de ex. Structura organizatorica si cerintele privind competentele si calificarile);
    - Folosirea de “componente ale sistemelor de alarmare care sunt certificate in conformitate cu standardele nationale sau europene de profil si in concordanta cu gradul de siguranta impus de caracteristicile obiectivului protejat” (art. 70, p. 3);
    - Verificarea executarii lucrarilor prin personal anume desemnat si cu competente adecvate (art. 82);
    - Respectarea cerintelor minimale prevazute in anexa 1. art. 5
    - Respectarea masurilor minime de dotare cu sisteme de securitate in privinta unitatilor cu cerinte speciale de securitate (anexa 1. cap. II);
    - Respectarea cerintelor privind proiectarea sistemelor (anexa 7, art.3-7);
    - Asigurarea serviciilor post-vanzare (suport tehnic, instruire, mentenanta)

# Consideratii privind PREMISE ale Calitatii in Instalarile de Sisteme de Securitate

- Conformare la standarde specifice:
  - EN 50131 – Sisteme Antiefracție și Jaf
  - EN 50132 – TVCI
  - EN 50133 – Control Acces

Ex.: Corelarea echipamentelor cu nivelele de risc și conformarea la cerințele privind configurarea, programarea și operarea sistemelor;

# Consideratii privind PREMISE ale Calitatii in Instalarile de Sisteme de Securitate

## ● Bune Practici:

### ● **Existenta unui program strict de desfasurare a lucrarilor:**

- eşalonarea în timp a etapelor de realizare, detalierea subetapelor prezentarea modului de alocare a resurselor umane, încadrarea în termenele impuse de caietul de sarcini
- identificarea momentelor cheie (finalizarea aprovizionării, finalizarea cablării, finalizarea instalării echipamentelor, finalizarea p.i.f.-ului, etc.) – prezentarea diagramei drumului critic
- analiza riscurilor pe parcursul derulării contractului, cu menționarea soluției alternative pentru fiecare risc identificat;

### ● **Programul verificării calitatii, pe parcursul derulării lucrarilor de instalare:**

- verificarea conformității echipamentelor cu specificațiile tehnice ;
- verificarea modului în care s-a efectuat cablarea cf. Proiect,
- verificarea modului de instalare a echipamentelor cf. Proiect, etc.)
- probe tehnice în vederea urmăririi modului de funcționare a sistemului
- completarea integrală a Fișelor Tehnice + declarații de conformitate cu standardele europene în domeniu emise de producători/ distribuitori autorizați;

### ● **Sistem propriu de management al calitatii:**

- Certificări ISO relevante;
- Existenta procedurilor de instalare și service
- Existenta instrucțiunilor de organizare la locul de muncă,
- Existenta instrucțiunilor de montaj,
- Existenta instrucțiunilor de exploatare a sistemelor de securitate

# Consideratii privind PREMISE ale Calitatii in Serviciile de Mentenanta la

- Capabilitatea de respecta un nivel minim de performanta a serviciului (Service Level Agreement) bazat pe indicatori de performanta:
  - Disponibilitate (AVBT- Availability of Equipment)
  - Durata medie de Functionare (MTBF – Mean Time Between Failure)
  - Responsivitate ( “S” – Ratio of faults fixed within contract time)



# Precursori ai Calitatii

## Serviciilor de Securitate - Paza

- **Perspectiva Legala:**

- Personal;

- Personal de paza calificat si atestat, echipat si dotat conform prevederilor legale
- Este asigurata instruirea specifica continua pentru personalul de paza;
- Conducatorii societatii cu pregatire superioara si de specialitate;

- Societate;

- Respecta conditiile de licentiere
- Dispune de dotarile si logistica minimale prevazute de lege;
- Respecta obligatiile derivate din legislatia fiscala, legislatia muncii si normele de sanatate si securitate in munca;

- Organizarea Serviciului

- Este asigurata structura organizatorica conform normelor legale respectiv serviciul este incadrat cu agenti, sefi de tura si sefi de obiectiv.
- Este asigurata documentarea serviciului (registre, raportari, documente de planificare
- Este asigurat controlul serviciului la nivelul prevazut de norme in vigoare. (HG 301/2012, art.

# Precursori ai Calitatii Serviciilor de Securitate

- **Perspectiva "Celor Mai Bune Practici"- CoESS:**

- 1. **PERSONALUL**

- Experienta in domeniu si experienta in obiective similare
    - Calificare si competente profesionale, existenta programelor de instruire continua si specifica obiectivului;
    - Aptitudini individuale (ex. comunicare in mai multe limbi)
    - Motivare:
      - Conditii de salarizare
      - Oportunitati de avansare in cariera
      - Conditii corespunzatoare de munca
    - Recrutare si Selectie
      - Existenta unei metodologii de recrutare si selectie, folosirea unor tehnici speciale si a unor specialisti in acest domeniu care sa asigure angajarea de personal de paza integritii, calificati si competenti in raport cu specificatiile serviciului.

- 2. **MANAGEMENTUL CONTRACTULUI**

- Existenta unei echipe de management bine structurata, competenta si experimentata (experienta in gestionarea unor contracte similare)
    - Managementul serviciului in obiectiv -experienta similara, cunoasterea obiectivului, disponibilitate, responsivitate
    - Planificarea adecvata a serviciului, capacitatea de inlocuire rapida a agentilor in serviciu;
    - Asigurare unor linii de raportare si comunicare efectiva cu reprezentantii clientului;
    - Inspectarea sistematica a dispozitivului de paza
    - Asigurarea corespunzatoare a serviciilor suport pentru personalul de paza (Salarizare, RU, SSM)

- 3. **LOGISTICA**

- Echipare/Dotare: comunicatii, uniforme, mijloace de autoaparare, sisteme IT, vehicule, animale de serviciu
    - SUPORT TEHNIC: CCTV, Tur de garda, alte sisteme de securitate care sunt angajate in realizarea si cresterea calitatii serviciului

- 4. **COMPANIA**

- Structura si Organizare:
      - Structura organizatorica adecvat incadrata
      - Respectarea normelor legale in domeniul SSM
      - Centru de Comanda si Control cu functionare permanenta (dispecerat)
      - Activitate procedurata
      - Apartenenta la o organizatie profesionala
    - Gama de servicii, istoricul activitatii, referinte de la clienti relevanti
    - CERTIFICAREA CALITATII SERVICIILOR
    - Managementul Resurselor Umane: Fluctuatie de personal, rata absenteismului;
    - CERTIFICARI SI DISTINCTII PROFESIONALE

# Precursori ai Calitatii Serviciilor de Securitate

- **Perspectiva “Celor Mai Bune Practici” si Standarde- The Security Institute:**
  1. Experienta relevanta in contracte similare
  2. Calificari si Instruire
    - Existenta unor programe si structuri proprii sau externe care sa asigure instruirea specifica si continua a personalului de paza;
  3. Selectia Personalului:
    - Procedurare extensiva a activitatilor de recrutare si selectie;
  4. Management si activitati de suport:
    - Structura manageriala corespunzatoare administrarii si conducerii operatiilor specifice;
    - Dotare materiala corespunzatoare
    - Centru de monitorizare cu functionare continua
  5. Locatia
    - Furnizorul este capabil sa furnizeze serviciul in locatiile clientului;
    - Furnizorul dispune de suficient personal in aria locatiilor clientului;
    - Furnizorul mai are si alti clienti in aria locatiilor clientului
    - Echipe de interventie ale furnizorului pot ajunge in timp util in locatia clientului;
    - Responsivitate la solicitari si in rezolvarea unor probleme in furnizarea serviciului
  6. Managementul Calitatii:
    - Certificare ISO
    - Apartenenta la o asociatie profesionala;
    - Referinte de la clienti relevanti
    - Dovada respectarii unor standarde profesionale
    - Dovada respectarii legislatiei in domeniul protectiei datelor cu caracter personal
  7. Situatiia Financiara
    - Furnizorul are o situatiia financiara stabila dovedita cu evidente financiar contabile privind activitatea in ultimii 3 ani

# Calitatea Serviciilor de Securitate

- Mentinerea unei infrastructuri operationale care sa asigure o calitate satisfacatoare a serviciului presupune investitii si costuri operationale recurente pentru societatile specializate.
- Aceste costuri nu se pot sustine daca tarifele percepute nu se ridica la un nivel realist;
- Tarifele bazate exclusiv pe costurile salariale nu au cum sa asigure realizare in conditii de legalitate a unor servicii de calitate acceptabila.



# Tarifele serviciilor de paza

- Ungaria: 4-6 Euro/ora
- Spania: 8-12 Euro/ora
- Germania: 14-18 Euro/ora
- Suedia: 20 Euro/ora
- SUA: 30-50 \$/ora
- Croatia 3-5 Euro/ora
- Estonia 3-5 Euro/ora



MULTUMESC  
gabriel.badea@fss.org.ro