

# Plan wykonania usługi ochrony



**JACEK SZMAŁENBERG**  
Szef komórki organizacyjnej  
Zamawiającego, praktyk  
zamówień publicznych

**W** polskich realiach rynek usług ochrony wykonywanych na rzecz podmiotów publicznych wymaga gruntownej poprawy i podniesienia jakości świadczonych usług. Możliwości takie daje październikowa nowelizacja ustawy Prawo zamówień publicznych wprowadzająca obowiązek stosowania pozacenowych kryteriów oceny ofert oraz badania poziomu zaproponowanych cen ofertowych przez przyzmat zawarcia w nich kosztów pracy na poziomie co najmniej płacy minimalnej.

Warto jednak zauważyć, że już znacznie wcześniej, bo w 1999 r., przedstawiciele pracodawców i związków zawodowych (CoESS oraz Euro-FIET) państw UE wydali poradnik z rekomendacjami, które mogły znacząco wpłynąć na poprawę jakości świadczonych usług. Podobne zadanie spełnić miała publikacja UZP z 2014 r. pn. „Aspekty społeczne w zamówieniach publicznych – Podręcznik” zawierająca przykłady społecznych kryteriów oceny ofert. W celu podniesienia jakości usług ochroniarskich elementy ujęte we wspomnianych publikacjach mogą, a nawet powinny, zostać wykorzystane zarówno jako kryteria oceny ofert, jak i do oceny możliwości wykonania usługi na żądany przez Zamawiającego poziomie. Zamawiający mógłby zatem żądać dołączenia do oferty dokumentu pn. „Plan wykonania usługi ochrony” podlegającego ocenie wg przyjętych przez Zamawiającego kryteriów (np. w kryterium JAKOŚĆ) lub/i stanowiącego obowiązkową część oferty potwierdzającą zgodność ofertowanych rozwiązań z przedmiotem zamówienia. W tym drugim przypadku dokument potwierdzałby również, że usługa spełnia wymagania określone przez Zamawiającego pod względem:

- zgodności jego realizacji z podpisaną umową;
- kompleksowego nadzoru organizacyjnego nad jego realizacją a nie nad poszczególnymi czynnościami czy zadaniami (np. nad znajomością instrukcji, umiejętnością władania bronią itp.).

„Plan wykonania usługi ochrony” daje możliwość ustalenia zgodności określonych przez Zamawiającego wymagań z propozycją Wykonawcy. Stanowi on doskonałą płaszczyznę do egzekwowania od Wykonawcy deklarowanych uprzednio rozwiązań na etapie realizacji umowy. Plan taki umożliwi dokładny monitoring działań Wykonawcy i stał ich weryfikację. Ma to znaczenie podczas realizacji umowy i może stanowić niewzruszalną podstawę dochodzenia roszczeń z tytułu nienależytego wykonywania zobowiązań. Wykonawca powinien zaoferować w dokumencie taką organizację realizacji zamówienia, która nie tylko zaspokoi wymagania, ale zapewni Zamawiającemu wysoką jakość świadczenia oraz zgodność z obowiązującymi przepisami i wewnętrznymi

regulacjami np. Planem/Instrukcją ochrony, wytycznymi, okólnikami.

W przypadku oceny elementów „Planu wykonania usługi ochrony” w kryteriach oceny ofert, Zamawiający musi wskazać oceniane elementy „Planu” oraz ilość punktów przyznawanych każdemu z tych elementów. Oczywiście ocena będzie wynikiem indywidualnej analizy przeprowadzanej przez poszczególnych członków komisji przetargowej Zamawiającego. W wyroku KIO 83/13 z 29 stycznia 2013 r. Krajowa Izba Odwoławcza jednoznacznie stwierdziła, że dopuszczalne są indywidualne oceny ofert w ramach kryterium jakościowego dokonywane przez członków komisji. Zamawiający, mając często trudności w opisanu rozwiązań, pozostawia wykonawcy możliwości przedstawienia własnych propozycji i może wówczas punktować najlepsze – w jego mniemaniu – rozwiązania. W interesie Zamawiającego jest takie podejście do formułowania kryteriów

## „PLAN WYKONANIA USŁUGI OCHRONY” W SWEJ TREŚCI POWINIEN ZAWIERAĆ NASTĘPUJĄCE ELEMENTY

- 1 Dane dotyczące podmiotu wykonującego usługę ochrony obiektu.
- 2 Kadra (w tym kierownicza) dedykowana do realizacji usługi, jej kwalifikacje i doświadczenie
- 3 Stan obsady zmianowej.
- 4 Dyslokacja i wyposażenie służby.
- 5 Ogólny zakres obowiązków i odpowiedzialności pracowników.
- 6 Wymagana dokumentacja ochronna.
- 7 Zastosowane techniczne środki ochrony.
- 8 Procedury postępowania (w tym w sytuacjach szczególnych zagrożeń).
- 10 Sprawowanie nadzoru i sposób reakcji na uwagi Zamawiającego.
- 11 Szkolenia.
- 12 Komunikacja Wykonawcy z Zamawiającym.
- 13 Dostępność pracowników (zastępstwa).
- 14 Wdrożone procedury zarządzania jakością w firmie.
- 15 Aktualizacja dokumentacji.

oceny ofert, które pozwala mu na wybór oferty dającej gwarancję wykonania usługi na możliwie najwyższym poziomie jakościowym.

**W ramach „Planu wykonania usługi ochrony” oceniane mogą być następujące elementy (przy zastosowaniu punktacji 0, 3 i 5 pkt):**

- ZASADY ORGANIZACJI PRACY – z uwzględnieniem obsady posterunków i zmianowości;
- POTENCJAŁ KADROWY – posiadane kwalifikacje i uprawnienia;
- SZCZEGÓŁOWE PROCEDURY I INSTRUKCJE POSTĘPOWANIA PRZY REALIZACJI ZADAŃ – w tym na wypadek zagrożeń;
- zasady kontroli pracy i sposób jej dokumentowania oraz reakcja na uwagi Zamawiającego;
- rozwiązania innowacyjne.

**Uszczegółowienie sposobu przyznawania punktów w poszczególnych kategoriach może przedstawiać się następująco:**

- 5 PKT – ZA ROZWIĄZANIE NAJKORZYSTNIEJSZE, tzn. za takie rozwiązanie, które przyniesie Zamawiającemu najlepsze efekty/korzyści spośród wszystkich rozwiązań zaproponowanych przez poszczególnych Wykonawców;
- 3 PKT – ZA ROZWIĄZANIE ZADOWALAJĄCE (NA POZIOMIE NIŻSZYM NIŻ NAJKORZYSTNIEJSZE), tzn. za takie rozwiązanie, które w poszczególnych obszarach daje Zamawiającemu możliwość stałego monitoringu jakości

wykonywanej usługi i gwarantuje realizację usługi na poziomie co najmniej wymaganym w specyfikacji istotnych warunków zamówienia (dalej: SIWZ), jednakże mniej korzystnym niż rozwiązanie zawarte w ofercie najkorzystniejszej;

■ 0 PKT – ZA ROZWIĄZANIE AKCEPTOWALNE, tzn. takie rozwiązanie, które spełnia minimalne wymagania Zamawiającego, określone dla poszczególnych obszarów w SIWZ.

**Przykładowa ocena niektórych elementów „Planu wykonania usługi ochrony”:**

**1 ZASADY ORGANIZACJI PRACY Z UWZGLĘDNIENIEM OBSADY POSTERUNKÓW I ZMIANOWOŚCI.** *Efekt pożądaný:* organizacja pracy gwarantująca ciągłość obsady i płynność zastępstw (graf ki służb, listy osób dedykowanych do wykonania zamówienia) oraz najskuteczniejszy nadzór funkcjonalny.

■ **Rozwiązaniem najkorzystniejszym (5 pkt)** będzie taka organizacja pracy, która – przy uwzględnieniu systemu i specyfiki pracy Zamawiającego – zawiera najlepsze rozwiązania, zapewni najlepsze wykonanie wymaganych w SIWZ wszystkich czynności we wszystkich obiektach/jednostkach organizacyjnych Zamawiającego.

■ **Rozwiązaniem zadowalającym (3 pkt)** będzie organizacja pracy mniej korzystna od najkorzystniejszej uwzględniająca wymagania Zamawiającego i pozwalająca na prawidłowe wykonanie usługi z możliwością stałego monitorowania działań Wykonawcy.

■ **Rozwiązaniem akceptowalnym (0 pkt)** będzie takie rozwiązanie, które spełnia minimalne wymagania Zamawiającego określone dla poszczególnych obszarów określonych w SIWZ.

**2 POTENCJAŁ KADROWY – POSIADANE KWALIFIKACJE I UPRAWNIENIA**

*Efekt pożądaný:* zapewnienie na każdym obiekcie osób gwarantujących najlepszą realizację zadania (w podziale na poszczególne posterunki) z podaniem wymiaru etatu i szczegółowym opisaniem posiadanych przez te osoby kwalifikacji oraz uprawnień niezbędnych lub postulowanych przy wykonywaniu zadań.

■ **Najkorzystniej (5 pkt)** oceniona zostanie kadra o najwyższych kwalifikacjach i największym doświadczeniu mierzonym liczbą lat/miesięcy wykonywania danych zadań w obiektach podobnych do tych, którymi dysponuje Zamawiający. Zamawiający najwyżej oceni też największą liczbę pracowników przeznaczonych do realizacji zadań, zatrudnionych na umowę o pracę w pełnym wymiarze czasu pracy (trwale relacje pomiędzy Wykonawcą a kadrami będącymi w jego dyspozycji gwarantują stabilność kadry oraz jej odpowiednią motywację i zaangażowanie).

■ **Jako zadowalająca (3 pkt)** oceniona zostanie kadra o wysokich kwalifikacjach i dużym doświadczeniu mierzonym liczbą lat/miesięcy wykonywania danych zadań na podobnych obiektach (lecz mniejszych niż w ofercie najkorzystniejszej). Zamawiający oceni też liczbę pracowników przeznaczonych do realizacji zadań, zatrudnionych na umowę o pracę w pełnym wymiarze czasu pracy.

■ **Rozwiązaniem akceptowalnym (0 pkt)** będzie takie rozwiązanie, które spełnia minimalne wymagania Zamawiającego określone dla poszczególnych obszarów wymienionych w SIWZ.

**3 SZCZEGÓŁOWE PROCEDURY POSTĘPOWANIA PRZY REALIZACJI ZADAŃ – W TYM NA WYPADEK ZAGROŻEŃ**

*Efekt pożądaný:* procedury i instrukcje postępowania – w tym w sytuacjach nadzwyczajnych i w przypadku szczególnych zagrożeń powinny gwarantować najwyższy poziom bezpieczeństwa.

■ **Zamawiający uzna za najkorzystniejszy (5 pkt)** taki opis sposobu zachowania, szczegółowego postępowania w sytuacjach nieprzewidywanych, który zagwarantuje najlepszą i najszybszą eliminację zagrożeń ze szczególnym uwzględnieniem niedopuszczenia do zagrożenia życia lub zdrowia ludzi albo powstania szkody w mieniu Zamawiającego.

■ **Zamawiający oceni jako zadowalający (3 pkt)** opis sposobu zachowania, szczegółowego postępowania w sytuacjach nieprzewidywanych zdarzeń, który zagwarantuje niższy niż zaproponowany w najkorzystniejszej ofercie poziom eliminacji zagrożeń oraz mniej skuteczny niż najkorzystniejszy sposób działań w sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia ludzi albo mienia Zamawiającego.

■ **Rozwiązaniem akceptowalnym (0 pkt)** będzie takie rozwiązanie, które spełnia minimalne wymagania Zamawiającego określone dla poszczególnych obszarów określonych w SIWZ.

**4 ZASADY KONTROLI PRACY I SPOSÓB DOKUMENTOWANIA KONTROLI ORAZ REAKCJA NA UWAGI ZAMAWIAJĄCEGO**

*Efekt pożądaný:* Sposoby kontroli realizacji zadań oraz reagowania na obiekcyjne zgłoszenia przez Zamawiającego muszą gwarantować możliwość monitorowania jakości wykonywanej usługi przez przedstawicieli Zamawiającego oraz szybkiego korygowania ewentualnych błędów / uchybień

■ **Zamawiający uzna za najlepsze (5 pkt)** rozwiązania proponujące stały monitoring realizacji zadań i jak najszybsze reakcje Wykonawcy na uwagi Zamawiającego, w tym niezwłoczne przystąpienie do usuwania usterek oraz zastosowany program ich naprawy, jak również najlepsze metody dyscyplinowania pracowników.

■ **Zamawiający uzna za zadowalające (3 pkt)** rozwiązania proponujące dostateczny monitoring realizacji zadań i reakcje Wykonawcy na obiekcyjne Zamawiającego oraz sposób usuwania usterek mniej korzystny niż w ofercie najkorzystniejszej, a także mniej korzystne metody dyscyplinowania pracowników – w tym mniej korzystny program naprawy.

■ **Rozwiązaniem akceptowalnym (0 pkt)** będzie takie rozwiązanie, które spełnia minimalne wymagania Zamawiającego określone dla poszczególnych obszarów określonych w SIWZ.

**5** Dodatkowym elementem podlegającym ocenie mogą być **rozwiązania innowacyjne (5 pkt)**, gdzie Zamawiający przyzna punkty za propozycje niestandardowych rozwiązań technicznych/organizacyjnych podnoszących skuteczność ochrony/bezpieczeństwo Zamawiającego, eliminujących do minimum błędy i usterek lub przynoszących w perspektywie czasu realne oszczędności (np. w kontekście zastąpienia czynnika ludzkiego nowoczesną techniką), pozwalające na optymalizację kosztów. □

## RZETELNIE SPORZĄDZONY „PLAN WYKONANIA USŁUGI OCHRONY” DAJE WYMIERNE KORZYŚCI

- większą gwarancję otrzymania usługi o wyższych standardach jakościowych;
- możliwość łatwiejszego egzekwowania na etapie realizacji umowy deklaracji złożonych w ofercie przez Wykonawcę;
- swobodę Wykonawcy w doborze sposobu realizacji zamówienia, co przekłada się na lepsze efekty;
- poszerzenie wiedzy Zamawiającego o mechanizmach funkcjonujących na rynku ochrony;
- poznanie przez Zamawiającego dostępnych rozwiązań technicznych;
- możliwość wykorzystania zdobytej przez Zamawiającego wiedzy w przyszłych postępowaniach