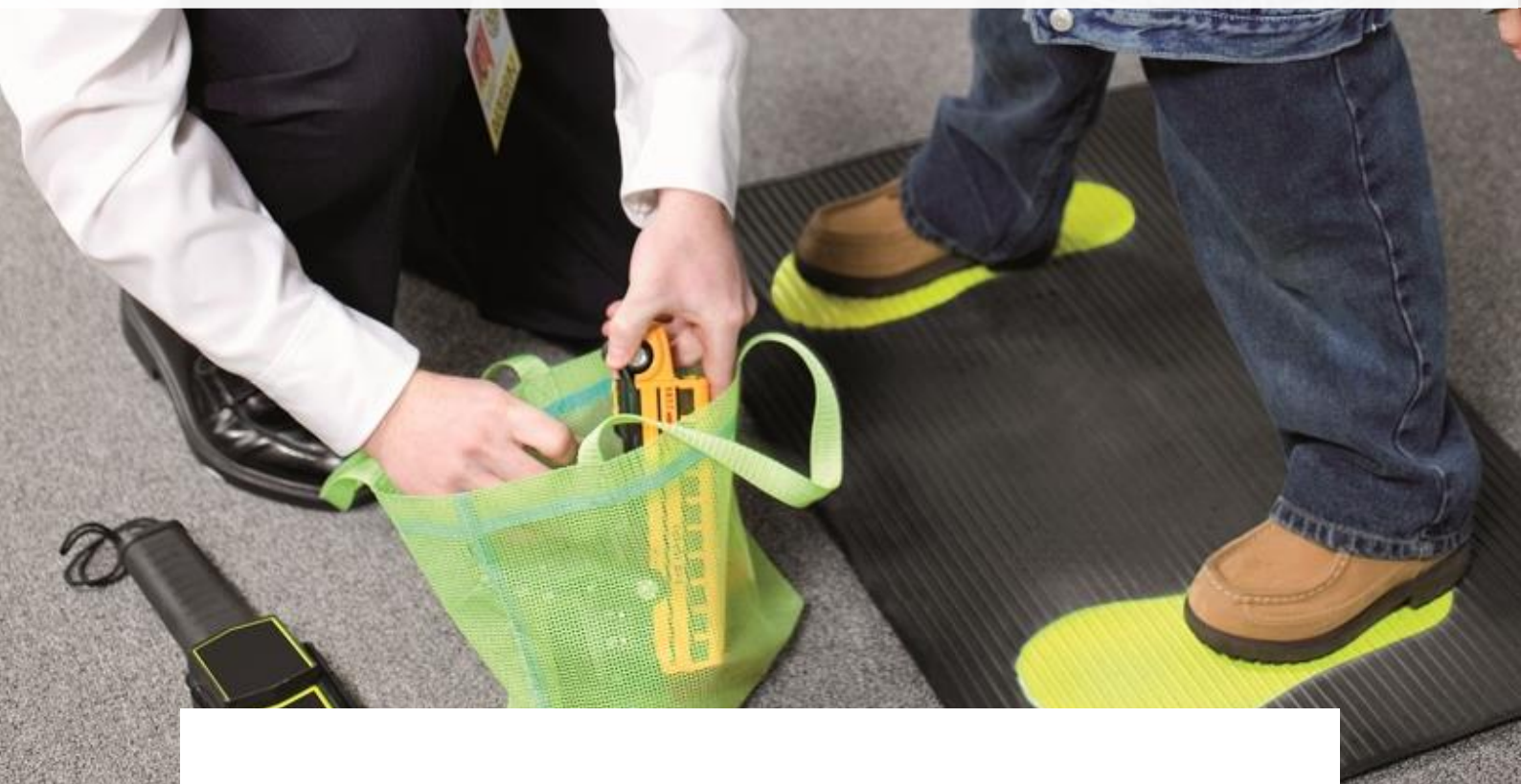




KVALITEETSETE ERATURVATEENUSTE OSTMINE



Confederation of European
Security Services



With Financial Support of
European Commission



Table of Contents

Sisu kokkuvõte	3
Terminoloogia ja definitsioonid	4
1. peatükk – sissejuhatus.....	6
1. Käesoleva juhendi peamised eesmärgid	6
2. Kuidas juhendit kasutada?	7
3. Ajalugu ja taust	7
2. peatükk – miks on kvaliteet sulle, ostjale, oluline?	12
3. peatükk – millised on eraturvafirmade puhul head hanketavad?	16
4. peatükk – riigihanked eraturvateenuste ostmiseks – Euroopa seadusandlus	20
5. peatükk – kuidas määratleda kvaliteedikriteeriume eraturvateenuste ostmiseks?	26
1. Sissejuhatus.....	26
2. Eraturvatöötajad.....	27
3. Lepingu juhtkond	31
4. Lepingukohased tegevused.....	32
5. Lepingu taristu	34
6. Eraturvaettevõtte	37
Lisa 1 - Hindamisjuhised: näide võitja määramiseks kvaliteeditingimuste alusel.	40
Lisa 2 – Kõrvaldamise, valimise ja punktide andmise kriteeriumid	51
Lisa 3 - Hanketeated	55

Sisu kokkuvõte	Terminoloogia ja definitsioonid
1. peatükk	2. peatükk
3. peatükk	4. peatükk
5. peatükk	

Sisu kokkuvõte

Euroopa turvateenistuste konföderatsiooni (CoESS) ja UNI-Euroopa poolt Euroopa Liidu rahalisel toel välja töötatud juhendil „Kvaliteetsete privaatturvateenuste ostmine” on üks peamine eesmärk: aidata ostjaid nende pakkumisprotsessides ja rõhutada kvaliteetsete pakkujate valimise eelseid. Lühidalt öeldes selgitab juhend, mille poolest on kvaliteet teile, eraturvafirmade kliendile, oluline.

Käesolev juhend proovib anda ostjale vajalikud argumendid, millele eraturvafirmade parim väärtus peaks tuginema sh sektorile kohased sotsiaalsed kriteeriumid. Juhend näitab eraturvateenuste puhul parima väärtuse määramise, identifitseerimise, otsimise ja valimise suurt tähtsust.

Mis on parim väärtus? Otse öelduna tähendab see, et ostja tagab valitud parameetrite raames parima tehingu. Samuti tähendab see, et ostja leiab hinna ja kvaliteedi vahel optimaalse kombinatsiooni ja kompromissi, mis tagab ostjale määratletud vajaduste ja kriteeriumide alusel suurima kasu.

Eriti oluline on see meie valdkonnas: eraturvateenuste sektor on oma olemuselt väga spetsiifiline, kuna see on seotud kodanike ja klientide turvalisuse tagamisega, ja tänu oma avaliku korra tagamise funktsioonile peab see teistest sektoritest eraldi seisma. Seetõttu on parima väärtuse alusel lähenemine eraturvateenuste puhul väga oluline ja peaks olema selliste teenuste ostjatele tähtis.

Käesolevat juhendit on lihtne kasutada, kuna peatükid on sõltumatud ja sisu kokkuvõtted annavad igast peatükist ülevaate.

Esimene peatükk keskendub juhendi peamistele eesmärkidele, kuidas seda kasutada ja sisaldab samuti ka ajalugu ja taustteavet, kuna juhend on uuenduseks 1999. aastal avaldatud esimesele versioonile.

Teises peatükis selgitab juhend, miks kvaliteediküsimused on ostja jaoks olulised. Peatükis on kvaliteetse turvateenuse pakkuja valimisega kaasnevad 5 eelist ja ohud, mida toob endaga kaasa ainult madalaima hinna alusel võitja valimine.

Juhend sisaldab 3. peatükis ka juhiseid, mida CoESS ja UNI-Euroopa loevad heaks pakkumistavaks st eraturvateenuste ostmisel vajalikke ja ebasoovitavaid tegevusi.

Lisaks selgitab juhendi 4. peatükk EL-i riigihankeid puudutavaid õigusakte ja sätteid, mis on eraturvateenuste puhul asjakohased. EL-i seadusandlus on asjakohane peamiselt EL-is või selle kandidaatriigis asuvatele riiklikele ostjatele. EL-ist väljaspool asuvad riiklikud ostjad ja kõik eraostjad võiksid aga kasutada EL-i seadusandlust julgelt ideede hankimiseks eraturvateenuste ostmisel.

5. peatükk näitab, kuidas eraturvateenuste ostmise kvaliteedikriteeriumid on aja jooksul arenenud. Selle peatüki eesmärgiks on abistada ostjaid eraturvateenuste vallas kvaliteedikriteeriumite määramisel. Peatükk keskendub valvurite, lepinguliste tegevuste, tegevuse juhtimise, lepingu taristu ja eraturvateenuse ettevõtte kui pakkuja endaga seotud kvaliteeditingimustel.

Lisa 1 kirjeldab konkreetset näidet, kuidas kogu pakkumisprotsess aset leiab.

Lõpuks täiendab käesolevat juhendit kasutajasõbralik veebitööriist, mis töötati välja just ostjate aitamiseks eraturvateenuste vajaduste määramisel.

Sellisel hõlmab juhend kõiki pakkumisprotsessi tahke. Juhend aitab ostjatel määratleda, mida nad loevad kvaliteediks; koostada määratletud kvaliteedielemente peegeldavaid pakkumisdokumente; võrrelda esitatud pakkumusi selle juhendi ühe osana välja töötatud praktilise töövahendi abil, mille käigus hinnatakse erinevaid pakkumusi algselt valitud kvaliteedikriteeriumide alusel; ja lõpuks hinnata pakkumusi kasutades valitud kvaliteedikriteeriume, valida kõrgeima kvaliteediga pakkumus ja sõlmida vastav leping.

Terminoloogia ja definitsioonid

Rahvusvahelised, EL-i ja siseriiklikud standardid ning valdkonnapõhised põhikirjad on kõik sobivad terminoloogia ja definitsioonide alaste viitematerjalidena.

Varuplaan: alternatiivne plaan, mida saab kasutada, kui algne plaan st tegevusplaan või ajakava ei toimi.

Pakkuja: era- või riigihangetel Euroopas või Euroopast väljaspool osalevad eraturvafirmad.

Ostja: pakkumist läbiviiv organisatsioon või avaliku sektori hankija, kes soovib osta eraturvateenuseid. Käesolevas juhendis tähendab ostja potentsiaalseid ja reaalseid ostjaid, pakkumist läbiviivaid ettevõtteid ja avaliku sektori hankijad, nii Euroopa Liidus kui sellest väljaspool, kes valmistuvad ostma või juba ostavad eraturvateenuseid.

Tegevusplaan: Kirjeldab üksikasjalikult, kuidas pakkumisel osalevad eraturvafirmad plaanivad rahuldada pakkumises sätestatud nõudmisi.

Tulemuslikkuse jälgimise hindamine - vt ka KPI-d (tulemuslikkuse võtmeindikaator): Hõlmab osutatud turvateenuste tegevusnõudmistega seotud saavutatud tulemuste jälgimist ja järelvaatamist. Sisaldab samuti ostjapoolset tagasisidet, juba saavutatut ja töö teostamisviisi indikaatoreid ning vajalikke oskusi.

Eraturvaettevõte: CEN-standardi määratluse kohaselt eraturvateenuseid osutav ettevõte. Selles juhendis kasutatakse terminit vaheldumisi seadusandluses ja standardites kasutatava terminiga **ettevõtja**.

Eraturvateenused: CEN-standardi määratluse kohaselt teenused, mida osutavad turvaettevõtted eesmärgiga kaitsta inimesi, vara ja vahendeid. Eraturvateenused võivad sisaldada järgmisi teenuseid (loend pole lõplik):

mehitatud valve – sisse-/väljapääsu kontroll, lennujaama turvakontrollid, relvastatud turvatöötaja/valve, kaupluse turvatöötaja; liikuvpatrull ja liikuv objekti/piirkonna patrullimine; häirele reageerimine – häired, jälgimine ja häirete vastuvõtukeskus, häirete vastuvõtu ja jälgimise keskuse operaator, häiretele reageerimine, häiretele reageerimise töötaja; võtmete hoidmine – võtmete hoidmine ja võtmete hoiustamine; ürituste turvalisus – osalejate kontrollija, osalejate kontrollimise ülevaataja, osalejate kontrollimise juhtimine; ukse turvatöötaja ja järelvaataja; lähikaitse/ihukaitse; avaliku korra teenused – linnapatrull, transpordi turvalisus jms.

Hankimine: ühe või mitme avaliku sektori hankija poolt teenuste ostmine või mingis muus vormis hankimine samade avaliku sektori hankijate poolt valitud eraturvaettevõtelt olenemata, kas teenuseid kasutatakse avalikel või eraeesmärkidel.

Aruandlusstruktuur: pakkumise teinud organisatsiooni haldushierarhia ettevõtte ja töötajatega seotud kommunikatsiooni levitamiseks. Aruandlusstruktuur peegeldab sageli käsuahelat.

Töögraafikud: tegevusplaani üks osadest. Töögraafik on valvetöötajate objektile töötamise töögraafik päevade, nädalate või kuude lõikes. Töögraafikud on vajalikud igapäevaseks töötamiseks ja need viivad omavahel kooskõlla töötajate vajadused ja lepingulised kohustused. Töögraafikud on väga olulised, kuna pikad töötunnid võivad põhjustada õnnetusi ja potentsiaalseid turvalisuse rikkumisi. Töögraafikul on oluline sotsiaalne mõju turvatöötajatele, mistõttu on oluline, et rakendatud töögraafikuga oleks seotud prognoositavus, järjepidevus ja läbivaatamise protsess.

Kontrolli juht: Üks töötajatest, kes vastutab ettevõtte siseselt kõikide kontrolli (taustakontroll) aspektide järelvalve ja jäädvustamise eest.

Turvatöötaja: CEN-standardi kohaselt isik, kellele makstakse tasu või palka, keda on koolitatud, kelle suhtes on teostatud taustakontroll ja kes teostab ühte või mitut järgnevat turvafunktsiooni:

- ★ sissetungi, loata sisenemise või tegevuse, vandalismi, era- või avalikus valduses loata viibimise ärahoidmine või tuvastamine;
- ★ kauba, raha, võlakirjade, aktsiate, väärtpaberite või oluliste dokumentide varguse, kaotamise, omastamise, riisumise või peitmise ärahoidmine või tuvastamine;
- ★ Üksikisikute kaitsmine kehalise kahju eest;
- ★ keskkonnakaitse ja -haldamine maa- ja merepiirkondades;
- ★ kuritegevuse vähendamiseks seotud ettevõtte poolt vastu võetud reeglite, regulatsioonide, põhimõtete ja tavade jõustamine;
- ★ rikkujatest teavitamine ja nende kinnipidamine riiklikes seadustes ettenähtud korras.

Standardprotseduur: kehtestatud või ettenähtud meetodid, mida tuleb määratud olukordades määratud tegevuste teostamiseks rutiinselt järgida.

Hankedokumendid: Kõik ostja poolt ettevalmistatud või viidatud dokumendid, mis kirjeldavad või määratlevad hanke elemente sh hanketeade, eelteade, kus seda kasutatakse pakkumisel osalemiseks kutsumisel, tehnilised andmed, kirjeldav dokument, lepingu soovitavad tingimused, kandidaatide ja pakkujate poolt dokumentide esitamise vormingud, teave üldiselt kehtivate kohustuste kohta ja kõik võimalikud täiendavad dokumendid.

Pakkumuse esitamine: Pakkuja poolt hankekutsele vastuseks esitatud dokument, mis sisaldab detailset teavet eraturvateenuste osutamisega seotud nõudmiste ja tingimuste kohta.

Koolituskava: pakkuja poolt sisemiselt kehtestatav dokument, milles kirjeldatakse, kes annab turvatöötajatele spetsiifilist väljaõpet ja kus selline väljaõpe aset leiab sh ka koolituse struktuurseid komponente. See peab olema piisavalt paindlik dokument, et seda oleks võimalik muuta, näiteks tegevusnõudmiste muutumise korral.

1. peatükk – sissejuhatus

Käesolev juhend on koostatud eraturvateenuste ostjatele – nii riiklikele kui eraorganisatsioonidele, mis asuvad Euroopa Liidus või sellest väljaspool – mis soovivad olla kindlad, et nad valivad kvaliteetse eraturvaettevõtte. Kvaliteedi ja hinna kombinatsioon on **eraturvateenuste** valimisel määrav, mistõttu käesoleva juhendi peamine eesmärk on esitada tugevaid argumente kvaliteedi valimiseks ja jagada soovitusi ja näiteid, kuidas kvaliteetseid eraturvateenuseid osta.

1. Käesoleva juhendi peamised eesmärgid

Käesoleva juhendiga soovivad CoESS ja UNI-Euroopa juhtida **eraturvateenuste ostjate** tähelepanu eraturvateenuste **parima väärtuse** määramise, identifitseerimise, otsimise ja valimise olulisusele. Juhendi eesmärgiks on abistada ostjaid nende ostuprotsessides, kuid rõhutada samas ka kvaliteetsete pakkujate valimisega seotud eeliseid. CoESS-i ja UNI-Euroopa lõppeesmärgiks on tagada eraturvateenuste tulevaste lepingute omistamine parima väärtuse alusel, mis sisaldavad ka sektorile olulist sotsiaalset mõõdet.

Juhend hõlmab kõiki eraturvateenuste hankimisega seotud aspekte:

- ★ ostjate aitamise kvaliteedi määramisel;
- ★ selliseid kvaliteedielemente kajastavate **hankedokumentide** koostamine;
- ★ **hanke pakkumuste** võrdlemine käesoleva juhendi ühe osana välja töötatud praktilise töövahendiga, mis võimaldab võrrelda erinevaid pakkumusi algselt valitud kvaliteedikriteeriumide suhtes;
- ★ pakkumuste hindamine valitud kvaliteedikriteeriumide alusel, kõrgeima kvaliteediga pakkumise valimine kuni lepingu allkirjastamiseni.

Mis on parim väärtus?

Hinna eest saadud parim väärtus tähendab, et ostja kindlustab määratud parameetrite raames parima võimaliku tehingu. See tähendab, et ostja leiab hinna ja kvaliteedi vahel optimaalse kombinatsiooni ja kompromissi, mis tagab ostjale ettenähtavate vajaduste ja kriteeriumide alusel suurima üldise kasu. Hinna eest saadav väärtus sisaldab ka sotsiaalseid aspekte.

Millega määratletakse kvaliteeti eraturvateenuste sektoris?

Eraturvateenuste sektor on väga spetsiifilise iseloomuga, kuna see on seotud kodanike ja klientide turvalisuse tagamisega. Tänu oma avaliku korra funktsioonile, tuleb seda eristada kõikidest teistest sektoritest. Seetõttu on kvaliteet eraturvateenuste puhul väga oluline ja peaks olema oluline ka selliste teenuste ostjatele.

Põhjalik kirjeldus kvaliteedi tähendusest eraturvateenuste sektoris on toodud ära **5. peatükis**. Kui nimetada mõningad näited, sisaldavad kvaliteetsed eraturvateenused töötajate koolituskava, häid töötingimusi ja kinnipidamist kollektiivsetest lepetest, töötajaid puudutavatest seadustest, töötervishoiu- ja tööohutuskava, siseeeskirju jms.

Käesolev juhend sisaldab praktilist töövahendit, mille ülesanne on aidata ostjatel määratleda oma vajadusi eraturvateenuste järele. Töövahend sisaldab lihtsalt kasutatavat raamistikku väärtuste/tulemuste omistamiseks erinevatele ostja jaoks olulistele kriteeriumitele. Selle raamistiku eesmärgiks on anda ostjatele maksimaalne autonoomia neile eriti oluliste kvaliteedikriteeriumide ja teostatavate eraturvateenuste määratlemisel. Pärast erinevatele kriteeriumitele väärtuste/tulemuste omistamist, võimaldab töövahend lisada kaalukust vastavalt ostja enda hinnangutele. Selliselt saab ostja luua tasakaalu kvaliteedi ja hinnaelementide vahel.

Kokkuvõtteks peaks ostja suutma töövahendit kasutades määratleda, otsida, defineerida ja valida parima väärtusega eraturvateenuste ettevõtteid, kus lepingu sõlmimine vastab ostja poolt algselt konkreetses hankes määratletud kvaliteedikriteeriumitele.

2. Kuidas juhendit kasutada?

Käesolev juhend on mõeldud kasutamiseks valikute menüüna. Huvitatud ostjatel ei ole vaja läbi lugeda kogu dokumenti, et jõuda neile kõige olulisemate punktideni. Selle asemel on kõik peatükid iseseisvad ja neid saab lugeda eraldi vastavalt huvile ja vajadusele. Sisukord võimaldab otse edasi liikuda teile enim olulistesse peatükkidesse. Lisaks on iga peatüki alguses lühidad sisukokkuvõtted, mis annavad ostjatele kiire ülevaate vastavast peatükist ja võimaldavad kiirelt otsustada, kas peatükk on asjakohane või mitte. Juhendis leiduvatele kontseptsioonidele ja peatükkidele hõlpsaks viitamiseks kasutatakse läbi kogu dokumendi hüperlinke.

Ostjate jaoks on töötatud välja väga

praktiline töövahend neile punktisüsteemi abil parima väärtuse määratlemiseks. Punktisüsteemi ja tabelleid saab kopeerida ja kasutada piiramatult arv kordi ja neid on võimalik kohandada ostja täpsetele nõudmistele. Juhendit saab kasutada praktilise töövahendi selgitava dokumendina selgitamiseks ostjatele kontseptsioonide taga seisvaid aluspõhimõtteid.

3. Ajalugu ja taust

Käesoleva juhendi esimesele versioonile pani aluse 10. juunil 1999. aastal Berliinis Euroopa turvateenistuste konföderatsiooni (CoESS) ja UNI-Euroopa (endine Euro-FIET) vahel alla kirjutatud mõistmise memorandum. 1999. aastal toimunud CoESS-i ja UNI-Euroopa ühisuuringu tulemusel tehti kindlaks, et enamik riigiasutusi sõlmisid eraturvateenuste lepinguid ainult hinna alusel. Sellest tulenevalt töötatid välja ühisjuhend, et esialgselt toetada ja juhendada riigiasutusi selles sektoris [hankeprotsesside](#) läbiviimisel. Käesoleva dokumendi näol on tegemist juhendi juba teise versiooniga, mida on värskendatud [riigihangetes](#) ja sektoris alates esimese versiooni avaldamisest 1999. aastal toimunud arengute alusel.

CoESS on Euroopa turvateenistuste konföderatsioon (Confederation of European Security Services), mis esindab eraturvateenistuste tööstust. CoESS-il on liikmeid 19 EL-i liikmesriigis ja kokku 24 Euroopa riigis, mis tähendab kokku umbes 60 000 turvaettevõtet, kus töötab kokku umbes 2,2 miljonit turvatöötajat. Euroopa eraturvateenistuste aastakäive on umbes 35 miljardit eurot.

UNI-Euroopa, mis on UNI Global Union-i üks osa, esindab enam kui 20 miljonit töötajate enam kui 900-st ametühingust maailma kiireimini kasvavatest sektoritest. Oma sektori ülemaailmsete ühingute kaudu esindab UNI töötajaid puhastamise ja turvalisuse, kaubanduse, rahanduse, õnnemängude, graafika ja pakendamise, juustehoolduse ja ilu jms valdkondades, kuid samuti ka spetsialiste ja juhte, naisi ja noori.

Kuigi esmane juhend töötati välja avalike hangete jaoks, mis 1999. olid valdavad, sai 2000ndatel selgeks, et ka erasektor oli avastanud juhendi väga kasuliku töövahendina ja alustanud selle kasutamist eraturvateenuste ostmisel. Juhendi juhtpõhimõtted on rakendatavad eraturvateenuste kõikidele potentsiaalsetele ostjatele riigi ja erasektoris, nii Euroopa Liidus kui ka sellest väljaspool. Eraturvateenuste tööstuse puhul ei ole kvaliteedierinevust teenuse osutamisel era- või riigisektori klientidele. Vastupidiselt, kvaliteet peab olema kõrge kõigi osutatud eraturvateenuste puhul, seda enam, et see puudutab kodanike ja klientide turvalisust. Seetõttu ei peaks eraturvateenuste ostmisest huvitatud ostjad tegema vahet oma parima väärtuse määramise, hankedokumentide koostamise, potentsiaalsete operaatorite otsimise ja neist õige valimise kuni lepingu sõlmimise protsessides.

1999. aastast alates on sektoris leidnud

aset mitmeid arenguid.

Oluline on märgida ära, et Euroopa Komisjon töötas aastal 2000 välja ulatusliku juhendmaterjali valitsusasutustele „Buying Social: A Guide to Taking Account of Social Considerations in Public Procurement”¹ (Sotsiaalne ostlemine: juhend sotsiaalsete aspektide arvessevõtmiseks riigihangetes). Kirjutamise ajal on juhend juba aegunud, arvestades moderniseeritud riigihankeraamistiku vastuvõtmist ja konkreetselt moderniseeritud direktiivi artiklit 18.² Juhend on abitöövahend sotsiaalselt vastutustundliku riigihanke (SRPP) ja selle eeliste määramisel; juhend on praktiliseks töövahendiks valitsusasutustele hangete läbiviimisel st vajaduste määramisel ja hangete planeerimise, lepingu nõudmiste määramisel, operaatorite valimisel, võtjate määramisel, lepingu täitmise jälgimisel, lepingu haldamisel, tarneahela juhtimisel (alltöövõtt) ja järgimise jälgimisel.

Viimaste aastate jooksul on eraturvateenuste tööstus suurendanud oma kohalolekut igapäevases elus. Veel kümme aastat tagasi võis **turvatöötajaid** näha ainult teatud asukohtades, kuid tänapäeval võib neid kohata metroo- ja raudteejaamades, ostukeskustes, stadionitel ja üritustel jm. Sellised arengud tähistavad eraturvateenuste üha kasvavat rolli kodanike turvalisuse tagamisel ja kuritegevuse ennetamisel.

Eraturvateenuste tööstus osutab teenuseid lisaks avalikule sektorile ühe suuremale arvule eraklientidele. Selliste klientide hulka kuuluvad lennujaamad ja tuumaelektrijaamad, olulised infrastruktuuriettevõtted, kombineeritud logistikakeskused, transpordikeskused ja -

¹ Sotsiaalselt ostlemise juhend on saadaval aadressil: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&newsId=978&furtherNews=yes>

² Vt [4. peatükk](#)

piirkonnad, haiglad, riiklikud valitsusagentuurid ja -asutused (näiteks põgenikekeskused, ülikoolid) jne. Üha enam sõlmivad eraturvateenuste ettevõtted lepinguid või teevad formaalset koostööd politsei ja teiste avalike ja erajulgeoleku huvigruppidega nende toetamiseks väga erinevates turvaülesannetes. Väärrib ära märkimist, et üha suuremal arvul juhtumitest kasutatakse eraturvateenuste ettevõtteid ja

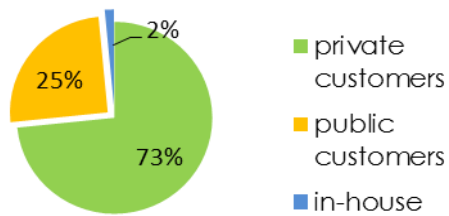
turvatöötajaid, ilma eriteadmisi üle andmata ja kodanike põhiõigusi vähendamata, täiendavate „silmade ja kõrvadena” mitmes terrorismi vastu võitlemise valdkonnas ning konkreetsete kohalike, riiklike ja rahvusvaheliste kuritegevusilmingute vastu võitlemisel.

SEKTORI PÕHINÄITAJAD

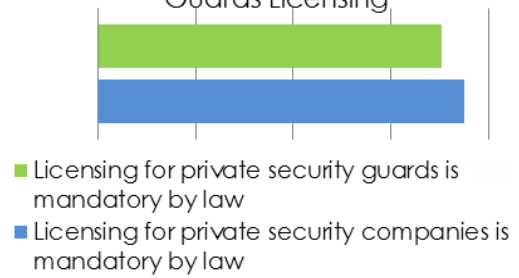
Järgnevad põhinäitajad annavad konsolideeritud ülevaate olukorrast 2011. aastal kokku 34 riigis – 28 EL-i liikmesriigis ja kuues täiendavas Euroopa riigis: Bosnia ja Hertsegoviina, Makedoonia, Norra, Serbia, Šveits ja Türgi ([allikas](#)).

Eraturvateenuste turg	
± 52 300	Eraturvaettevõtete koguarv
± €35 mld	Eraturvatööstuste aastane kogukäive
± 13,30%	Eraturvatööstuse keskmine aastane kasv (aastase käibe alusel) 2005-2010
± 60,19%	Üldiste valveteenuste ja teiste tööstussektorite aastakäibe keskmine tasakaal
± 85%	Eraturvatööstuses on rakendatud võrdsete võimaluste (EO) põhimõte
± 62%	Eraturvatööstuses on rakendatud sektoripõhised siduvad kollektiivseid töölepinguid
Väljaõpe ja sellega seotud sätted	
± 97%	Turvatöötajatele kehtib kohustus läbida baasvalvekoolitus
± 97%	Selline koolitus on seadusega kohustuslik
± 97	Keskmine koolitustundide arv
± 87%	Baaskoolituse eduka läbimise järel väljastatakse eraturvatöötajatele kompetentsisertifikaat
± 50%	Eraturvajuhidele, näiteks tegevusi mõjutavatele tegevjuhtkonnale (objekti juhust tegevjuhini), on olemas (seadusega kehtestatud) kohustuslikud erikoolitused
± 70%	Eksisteerivad jätku- või värskendusloomised

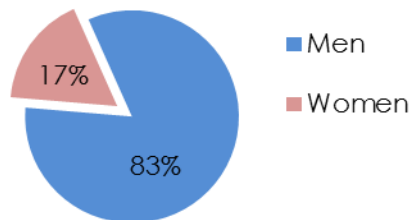
Private Security Contracts
Average percentage of commercial contrac



Private Security Companies/
Guards Licensing



Private security guards active
in the sector



Entrance Requirements



Euroopa standardid

Välja on töötatud rida Euroopa CEN standardeid, mis on kohased eraturvateenuste tööstusele. Nende hulka kuuluvad CEN-i lennujaamade ja lennunduse turvateenuste standard, mis annab hea ülevaate kvaliteeditöötajatest, väljaõppest, lepingu haldamisest ja operatsioonidest. Teine CEN standard on töötatud välja seoses laevanduse ja sadamate turvateenuste standardiga seotud ettevõtete terminoloogiaga. Kõiki neid standardeid on võimalik hankida teie riiklikust standardiseerimisasutusest.

Paralleelselt sellega on viimaste aastate jooksul töötatud välja ettevõtteid puudutavaid riiklike standardeid, näiteks Iirimaa standard IS999:2004, mis käsitleb valveteenuseid, Ühendkuningriigi võtmehoiu ja reageerimisteenuste tava BS 7984:2008, Taani DS/ISO/PAS 28007:2013 standard, mis keskendub laevadele ja laevandustehnoloogiale, juhised eralaevaturvafirmadele, kes varustavad laevu relvastatud eraturvatöötajatega jne. Selliseid standardeid saab hankida vastavatest standardiseerimisasutustest.

Tänu eraturvateenuste ettevõtete tõhususele ja osutatud teenuste kvaliteedile on avaliku julgeoleku asutuste ja eraturvateenuste tööstuse vahel kujunenud välja suurem vastastikune usaldus, mille puhul on edu võtmekomponendiks olnud ülesannete jaotamine. See omakorda on toonud kaasa eraturvateenistuste suurema nähtavuse koos otsesema kokkupuutega EL-i kodanikega. Selle tulemusena

tunnustatakse kasvavalt eraturvateenuste rolli ja tähtsust turvalisuse tagamisel siseriiklikus seadusandluses / julgeolekuprogrammides / poliitikates ja strateegiates. Eraturvateenuste sektoris on leidnud aset ka areng integreeritud lahenduste pakkumise osas. Selliste lahenduste hulka kuuluvad inimelementide kombinatsioonid, kus turvatöötajad mängivad asjakohases tehnoloogias jätkuvalt peamist käitavat faktorit. Samas tuleb rõhutada, et tehnoloogia mängib olulist osa ja lisab väärtust kodanike ja klientide kõige laiemas plaanis maksimaalse turvalisuse tagamisel. Seetõttu on kõrgekvaliteediliste teenuste tagamisel parimaks võimaluseks oskuste ühendamine tehnoloogiaga.

Kõik eelnevalt mainitud arengud näitavad üha kasvavat vajadust eraturvateenuste ostmise järele eraettevõtete ja valitsusasutuste poolt Euroopa, riiklikul, piirkondlikul ja kohalikul tasandil. See juures on nii era- kui avalike ostjate „jõud” oluline osutatud turvateenuste reeglite ja kvaliteedi kujundamisel. CoESS ja UNI-Euroopa liikmete kogemused näitavad, et hanked eraturvasektorid kasvavad pidevalt. Samas on enamikel juhtudel üha suurem surve hinnale st nii avalike kui erahangete puhul valitakse madalaimat hinda. Sellel on osutatud teenuste kvaliteedile kahjustav mõju, seda eriti valdkonnas, kus 80-90% kuludest on tööjõukulud.

Neid arenguid silmas pidades on CoESS ja UNI-Euroopa uuendanud käesolevat juhendit, et aidata nii era- kui avaliku sektori ostjatel, kes asuvad nii EL-is kui EL-ist väljas, määratleda, otsida, identifitseerida ja valida „parima väärtusega” eraturvateenuste ettevõtteid.

2. peatükk – miks on kvaliteet sulle, ostjale, oluline?

2. peatükk – miks on kvaliteet sulle, ostjale, oluline?

See peatükk selgitab, miks on eraturvateenuste kvaliteet sulle, ostjale, oluline. Peatükis sisaldub ülevaade hea kvaliteediga eraturvateenuste osutaja valimise eelistest. Samuti on siin loetletud ohud teile kui ostjale, kui valite madala kvaliteediga eraturvateenuste pakkuja, mis väga sageli võrdub madalaima hinna pakkuja valimisega. Peatüki lõpus leiate kokkuvõtte parimatest ja halvimatest stsenaariumitest potentsiaalsele ostjale.



Eraturvateenuseid rakendatakse nii Euroopa Liidu siseselt kui väliselt üha enam väga erinevate turvaküsimuste lahendamisel sh kaupade, varade, objektide, protsesside, sündmuste ja lõppeks ka kodanike kaitsmisel. Sisuliselt tähendab see paljude endiste organisatsioonisiseste või avalike teenuste funktsioonide edasiandmist eraturvateenuste ettevõtetele, hõlmates mitte ainult eraotstarbelisi turvaülesandeid vaid ka üha kasvavalt suurel arvul tundlikke turvaülesandeid, mis on seotud avaliku tervisekaitse ja ohutuse ning sisejulgeolekuga.

Konkureerivate hangete kasvav turuosa koos avaliku sektori eelarvekärbetega tähendab, et teenuste eest makstava hinna mõistes on standardite kehtestajaks valdavalt ostjad. Sellel on oluline mõju sektori töötingimustele ja palkadele, ettevõtte taristule ja seeläbi ka osutatava teenuse kvaliteedile. Eraturvateenuse sektori Euroopa sotsiaalseid partnereid esindavate tööandjate ja -võtjate seas ei vaibu mure, mis on majandus- ja rahanduskriisi aastatel vaid võimendunud, et lepingute madalaima hinnaga pakkujale andmise printsiip toob kaasa kvaliteedistandardite järkjärgulise

vähendamise. CoESS ja UNI-Euroopa liikmete kogemused näitavad, et enamikes Euroopa riikides, kus eraturvateenuseid hangitakse, on üha kasvav surve hindadele st valitakse madalaima hinnaga pakkuja. See on eriti muret tekitav, kui eraturvateenuste ettevõtted võitavad üha enam üle ja/või toetavad tundlikke endisi avaliku teenuse funktsioone, ning neilt nõutakse üha suuremat spetsialiseerumist ja kvaliteedi parandamist.

Madalaima hinna konkurentsiga seotud ohte tuleb ostjate poolt vaadelda organisatsiooni enda turvalisuse, oma keskkonna väärtustamise, avaliku imago ja täiendavate kohtukulude kontekstis, millised käivad kaasas kõrgete teenindusstandardite minetamise korral. Kui te annate ostjana eeskujuga hea kvaliteedi tagamiseks, avaldab see vastavat mõju ka lõpus – kvaliteetsed eraturvateenused muudab teie töö lihtsamaks, kui turvalisus on kindlustatud. Tuleb mainida, et alati ei ole ostjad need, kes soovivad valida madalaima hinna, kuid on kohustatud selleks kehtiva riikliku seadusandluse tõttu. Selline on olukord osades Euroopa Liidu riiklikes õigusraamistikes.

„Kuidas saab eeldada turvatöötajalt asjakohast reageerimist turvajuhumile, kui ta ei ole läbinud korralikku väljaõpet?“

Ettevõtted ja asutused, kes turvateenuseid spetsialiseerunud ettevõtetest sisse ostavad, teevad seda eeldades, et sellistel ettevõtetel on teadmised ja oskused, millised on vajalikud nõutud teenuste

pidevaks osutamiseks majanduslikult kõige soodsamatel tingimustel. See ei tähenda aga automaatselt, et eraturvateenuste ettevõtted suudavad pakkuda nõutud teenuseid odavamalt hinnaga eest. Vastupidi, eraturvateetvõtete poolt endale võetud või neile peale pandud suuremad kohustused nõuavad mahukaid ja suuri investeeringuid turvatöötajatesse, seadmetesse, töövahenditesse ja protseduuridesse. Kvaliteet turvalisuse alal ei lähe järgmises lõigus toodud põhjustel kokku madalaima hinnaga.

Millised on kvaliteetse eraturvateetvõtte valimise eelised?

- ★ Lepingu täielik täitmine
- ★ Suurem turvalisus
- ★ Parem valik ja võrdsed võimalused.
- ★ Seadusandlusest täielik kinnipidamine
- ★ Ostjate ja tööstuse parem kuvand.

MILLISED ON AINULT MADALAIMA HINNA VALIMISEGA SEOTUD OHUD?

- ★ **Lepingu mittetäielik täitmine.** Madalaima pakkuja valimine võib tuua kaasa lepingu varase lõpetamise, kuna algse lepingu täitmisega seotud kulud võivad osutada [eraturvateetvõttele](#) ülejõu käivateks.
- ★ **Ebaaus konkurents.** Kui valite madala kvaliteediga pakkuja, toetate te ebaausat konkurentsi turul. Seda seetõttu, et madalaim pakkuja ei suuda pakkuda hea kvaliteediga teenuseid, mis toob omakorda kaasa ettevõtete konkureerimise ainult hinna ja mitte teenuste kvaliteedi alusel. Samuti on sellel kahjustav mõju teile kui ostjale, kuna see piirab hea kvaliteediga ettevõtete arvu, kelle seast te saaksite oma valiku teha.

- ★ **Mittevastavus seadusandlusega**

a. Maksude mittemaksmine. Madalaima hinnaga pakkumise tegemiseks valivad mõned eraturvateetvõtted maksude mittemaksmise tee. Tuleb rõhutada, et EL-i riigihanke-eeskirjade kohaselt on maksude mittemaksmine EL-is või kandidaatriigis asuvate valitsusasutuste läbiviidavast hankeprotsessist kohustuslikuks väljajäämise aluseks (art. 57.2 ja 57.4 (a) vt [EL-iseadusandlusepeatükki](#)). Lisaks võivad EL-i liikmes- või kandidaatriigid jätta arvestamata pakkumised, kui on tegemist [artikli 18.2](#) rikkumisega.

b. Tööigusest mitte kinnipidamine:

b.1. Deklareerimata või osaliselt deklareeritud tööjõu või töötajate kasutamine ilma kehtivatest töö- ja sotsiaalreeglitest või kollektiivlepingutest kinni pidamata: Madalaima hinnaga teenuste osutamiseks püüavad pakkujad kasutada deklareerimata töötajaid või turvamehi eirates kehtivaid töö- ja sotsiaalreegleid ning kollektiivleppeid. UNI-Europa ja CoESS allkirjastatud ühise seisukoha³ deklareerimata töö vastu eraturvasektoris aastal 2006, rõhutades selle mõju teenuste kvaliteedile. Kõigele lisaks kohustab EL-i riigihangete seaduse paragrahv 18.2 pakkujaid pidama kinni Euroopa Liidu, rahvusvahelisel ja riiklikul tasemel kehtestatud keskkonna-, sotsiaal- ja tööiguse alastest kohustustest ja kollektiivlepingutest. Sellisel tegevusel võib olla teile, kui ostjale, negatiivne mõju.

b.2. Varitöötajate ja alltöövõtu kasutamine. Kulude kokkuhoidmise nimel pöörduvad eraturvateenuste ettevõtted turvatöötajate varjatud töölevõtmise teele. See hõlmab

³http://www.coess.org/Uploads/dbsAttachedFiles/Join_position_against_undeclared_work_EN.pdf

lepingus kokkulepitust väiksema arvu turvatöötajate kaasamise. Tulemusena vähendatakse kollektiivlepingutest mööda hiilimiseks fikseeritud tingimustel ja osalise tööajaga tööjõu ja/või „pseudo eraettevõtjatest” turvatöötajatele lülitumisel sageli palga- ja sotsiaalkulutusi. Alltöövõtu kasutamine ainult palga- ja sotsiaalkulutuste vältimise eesmärgil on samuti muutumas üha sagedasemaks, mille käigus tekib oht, et alltöövõtuna kasutatakse vahendajaid. Sellisel tegevusel võib olla teile, kui ostjale, negatiivne mõju.

c. Eraturvateenistusi puudutavatest seadustest mitte kinnipidamine. On tõendeid, mis näitavad, et madalaima hinnaga pakkujad eiravad kulude kokkuvõtmise nimel eraturvateenistusi puuduvat seadusandlust. See hõlmab sageli kohustuslike koolituste puudumist, mis vähendab osutatud teenuste kvaliteeti. Mitte kinnipidamine võib avaldada negatiivset mõju ka ostjale.

- ★ **Võidujooks põhja.** Madalaima hinnaga pakkuja valimisel on kahjulik mõju osutatavate teenuste kvaliteedile, kuna madal hind ei suuda katta turvatöötajatele vajalikke koolitusi ja töötingimusi. Selle tõttu täheldatakse eraturvateenuste ostjate kontrollitaval turul võidujooksu eraturvateenuste kvaliteedi halvenemise suunas. Selle tulemusena on ostjal vähem hea kvaliteediga ettevõtteid, kelle seast valida ja kelle abil tagada turvalisuse eesmärkide

saavutamise. Madala turvalisusega madalaima hinnaga pakkuja valimine langetab oluliselt valdkonna kuvandit avalikkuse silmis. See halvendab ka ostja avalikku kuvandit.

Seetõttu töötati välja käesolev juhend, et aidata ostjatel valida kõrge kvaliteediga eraturvateenuseid. Samuti tuuakse esile kaasas olevad head hanketavad, mis aitavad ostjaid veelgi parima väärtusega eraturvateenuste ettevõtete valimisel.

MIKS ON KVALITEET ERATURVATEENUSTE SEKTORIS OLULINE

Parima juhtumi stsenaarium

Kvaliteetsete eraturvateenuste ostmine on ostjale vastastikuselt kasulik olukord. Hästi tasustatud motiveeritud turvatöötajad on „kliendi nägu”, esimene inimene, kellega külaline hoonesse/objektile sisenedes kohtub. Kvaliteetsed turvatöötajad teevad oma tööd korralikult ja hoiavad ära või vähendavad kurjategijate, õnnetuste, tulekahjus jm põhjustatud kahjusid. Selle tulemusena võivad väheneda ka ostjate kindlustuskulud. Kvaliteetsed turvatöötajad suudavad külaliste või teiste isikutega paremini suhelda ja seda ka võõrkeeltes. Lisaks suudavad kvaliteetsed turvatöötajad töötada ka tehniliste seadmetega. Lõpptulemusena saavutab ostja väljaõppinud ja motiveeritud välise turvameeskonna palkamise teel eesmärgiks seatud vajaliku turvaseme. See tagab omakorda hea maine ja investeeringu tootlikkuse koos ettevõtetele õiglase keskkonna ja ausa konkurenttsiga.

Halvima juhtumi stsenaarium

Kui ostja aga ei investeerii kvaliteetsete turvateenuste ostmisse, ei pruugi turvatöötajad aga olla asjakohaselt koolitatud. Lisaks tähendavad madala hinnaga eraturvateenused, et turvatöötajad ei ole korralikult tasustatud ja võivad otsustada tööle mitte tulla, mis lõppkokkuvõttes mõjutab ka ostjat. Ettevõtte, mis on võitnud hanke eraturvateenuste osutamiseks, kuid mis osutuvad ebakvaliteetseteks, võib põhjustada ostja ettevõtte pankrotistumise, juhul kui toimub suurem õnnetus ja ostja osutub tekkinud kahjustuste eest vastutavaks. Seetõttu on investering kvaliteetsetesse eraturvateenustesse oluline juba algusest alates: ostjal võib olla vajalik investeerida täiendavatesse turvatöötajatesse, kuid kui see hoiab pikemas perspektiivis ära suuremad julgeolekuohud ja kulutused, suurendab see investeerigu tootlikkust. Täiendavat teavet kvaliteetsete eraturvateenuste ettevõtete valimiseks leiate [5. peatükis](#).

3. peatükk – millised on eraturvafirmade puhul head hanketavad?

Käesolev peatükk annab ülevaate sellest, mida CoESS ja UNI-Europa loevad eraturvateenuste ostjate heaks hanketavaks. Peatükk sisaldab nimekirja asjadest, mida TEHA ja MITTE TEHA, nii nagu meie liikmed on neid kogenud, ja jagab selgitusi headest hanketavadest parima väärtuse osutaja valimiseks.

Ostjate aitamiseks parima väärtusega turvateenuste ettevõtte määratlemisel, identifitseerimisel, otsimisel ja valimisel, annab käesolev peatükk ülevaate, millised peaksid olema head eraturvateenuste hankimise tavad. Toodete ja teenuste hankimisel võib väga erinevaid tavasid lugeda headeks. Eraturvateenuste olemus on väga spetsiifiline, kuna puudutab nii era- kui avalikku sfääri ning seetõttu võivad teatud üldkasutatavad tavad kahjustada osutatavat turvalisuse taset.

Enne kui asume aga vaatlema soovitatud hanketavade üksikasju, on ostja jaoks lõppeesmärgi saavutamiseks vajalikud järgmised head tarne-/hanketoimingud. Head hankeprotseduurid koosnevad järgmistest sammudest:

- ★ **Määratlege**, mida tähendab ostja väga spetsiifilistest vajadustest lähtuvalt hea kvaliteet ja parim väärtus.
- ★ **Valige**, millised kvaliteedikriteeriumid sobivad ostja turvalisusvajadustega kõige paremini.
- ★ **Rakendage** valitud kvaliteedikriteeriumit hankel, et valida hea kvaliteediga eraturvateenuste osutaja

Järgnevalt on toodud välja head hanketavad ehk mida TEHA ja mida MITTE TEHA, mis põhinevad CoESS ja UNI-Europa liikmete kogemustel.

Euroopa Komisjoni poolt organiseeritud kõrgetasemelise rühma lõpparuanne äriteenuste kohta annab hea ülevaate

äriteenuste üldisest kontekstist EL-i majanduses ja sellest väljaspool⁴

TULEB TEHA

- ★ Valige hanke võitja parima hinna-kvaliteedi suhte alusel.
- ★ Tehke audit enne lepingu elluviimist, lepingu teostamise ajal ja pärast lepingu lõppu
- ★ Pidage eraturvaettevõtet oma partneriks

Hanke võitja väljakuulutamine parima hinna-kvaliteedi suhte alusel.

Kuigi hinnaelement on oluline, soovivad CoESS ja Uni-Europa keskenduda ostjatel valitud lõppeesmärkides ja tulemustes parima kvaliteedi leidmisele. Valides kvaliteetse teenuse, võivad ostjad olla kindlad, et turvatöötajad on korralikult väljaõpetatud, teavad, kuidas kasutada vajalikke seadmeid, saabuvad tööle ettenähtud ajal, on motiveeritud ja tunnevad turvatöös olulist lojaalsus- ja uhkustunnet.

Riigid võtavad kasutusele meetmed, et tagada eraturvafirmade vastavus kollektiivlepingutega riigihankeprotsessides, millega on seotud EL-i ja kandidaatriikide valitsusasutused. [Sama kord võib kehtida ka teistes riikides, kus on võetud kasutusele valitsusasutuste riigihankeid reguleerivad õigusaktid.](#)

Lõplikus pakkumises peavad peegelduma algsed kvaliteediparameetrid. Ostjate poolt algselt kvaliteedile omistatud tähtsus peab jääma fookusesse kogu protsessi käigus ja kajastuma kindlasti just

⁴ http://www.eurosportello.eu/sites/default/files/report_gal_1014.pdf

lõpptulemuses st lepingu omistamises eraturvateenuste osutamiseks.

Pakkuja poolt vajaliku kvaliteedi tagamiseks tuleb enne lepingu omistamist nõuda minimaalset kvaliteedikriteeriumite lävendit.

Audit enne ja pärast lepingu omistamist.

Kogemused on näidanud, et lepingu võitnud pakkujatel ei ole teinekord võimekust täita lepingu omistamise aluseks olnud tingimusi, kuna nad kasutavad deklareerimata tööjõudu. Soovitame ostjatel auditeerida valitud pakkujaid nii enne kui ka pärast lepingu omistamist. Audit tähendab kontrollimist, kas nad vastavad kõikidele tingimustele, kas neil on vajalik infrastruktuur, kas nad on täielikus vastavuses asjakohaste õigusaktidega, kas nad peavad kinni kollektiivlepingutest, tasuvad makse ja sotsiaalkindlustustasusid, kas tehnilised tingimused on täidetud jne. Sellistes auditites saab kasutada viiteid vastavatest riigiasutustest, töövõtjate organisatsioonidest, politseist, välisaudiitoritelt jm kättesaadavatele andmetele. Auditeerimine on seda olulisem, mida suurem on ostjate poolt hankespetsifikatsioonidesse keerukate tingimuste lisamisel õigusaktidega mittevastavusse sattumise oht.

Eraturvateenuste pakkujad on teie partnerid. Tulenevalt osutatud teenuste iseloomust st turvatunde pakkumisest kodanikele ja klientidele, on oluline käsitleda eraturvaettevõtteid partneritena õige turvalahenduse leidmisel vajalike eesmärkide saavutamisel, mitte otsida vaid madalaima hinnaga pakkujat.

- ★ **Kasutage variante ainult juhul, kui need on lepingu suhtes olulised.** Tootlikkuse suurendamise ja reguleerimise ja hankesse sotsiaalsete kriteeriumite lisamise vaatenurgast võib variantide kasutamine olla hea mõte. Sellisel puhul võivad ostjad paluda potentsiaalsetel pakkujatel esitada erinevaid variante, mis võivad

sisaldada sotsiaalselt vastutustundlikke versioone või siis innovaatilisi ja konkurentsivõimelisi lahendusi. See tähendab, et ostja peab määratlema minimaalsed tehnilised nõuded teenusele, mida ta soovib osta, ja mis peaksid kehtima nii neutraalse pakkumise kui ka selle variandi puhul.

★ **Kaaluge kvaliteedi toetamiseks ja tagamiseks võistlevat dialoogi.**

Võistlev dialoog aitab pakkujaid kvalitatiivselt hinnata. Nii saavad ostjad pärast huvitatud pakkujatega dialoogis olemist paluda neil esitada dialoogi käigus esitatud lahenduste alusel oma viimased pakkumised. Selline protseduur võimaldab valida parima hinna-kvaliteedi suhte ja on heaks lahenduseks kvaliteetsete eraturvateenuste ostmisel. EL-i riigihangete seadusandlusesse on lisatud elemendid, kuidas luua võistleva dialoogi.

EI TOHI TEHA

- ★ Ärge aktsepteerige ebanormaalselt madala hinnaga pakkumisi.
- ★ Ärge astuge ebavajalikult keerukatesse või juriidilistesse tingimustesse
- ★ Ärge fikseerige hindu lepingu kogu kehtivusaja ulatuses
- ★ Ärge olge nõus e-oksjoniga
- ★ Ärge esitage uut hanget ega läbirääkige hindu pärast hindade

Ebatavaliselt madala hinnaga pakkumised.

Vastavalt [EL-i riigihanke-eeskirjadele \(artikkel 69\)](#), peavad valitsusasutustest ostjad pakkumise ebanormaalselt odavaks pidamise korral küsima selgitusi enne, kui saavad pakkumise tagasi lükata. Sama õigusakti paragrahvis 69 sätestatakse, et sellised selgitused võivad puudutada ka (teiste tegurite seas) vastavust töö- ja sotsiaalsätetele ja kollektiivlepingutele. Samad sätted peaksid andma ka

inspiratsiooni igale eraturvateenuste ostjale, nii era- kui riigisektorist. Ostjad peaksid lükkama tagasi pakkumise, kus tavatult madala pakkumise põhjuseks on kas tööõiguse / kollektiivlepingutega vastuolu või kui põhjust ei ole võimalik rahuldavalt põhjendada. Kui hinnad on tavatult madalad, tähendab see samuti, et ettevõtte ei suuda osta õigeid seadmeid nõutud turvataseme tagamiseks jne.

Ebavajalikult keerukad või ebaseaduslikud hanketingimused. Kogemused näitavad, et osades hangetes lisavad ostjad tingimuste täitmiseks keerukaid nõudmisi, nagu näiteks fikseeritud reageerimisaeg, mida ei ole ühegi eraturvaettevõtte poolt võimalik täita. Ebaseaduslike tingimustes osas nimetavad osad hanked, et klient teostab taustakontrolli, kuigi paljudes riikides on see eraturvaõiguse kohaselt ebaseaduslik ja hoopis valitsuse ülesanne selliseid taustakontrole läbi viia. Selliselt ei anna see kvaliteedile midagi juurde, kui ostjad paluvad eraturvateenuste ettevõtetel teostada seadusega keelatud toiminguid. Samuti ei anna kvaliteedile midagi juurde, kui paluda ebatavaliselt keerukate tingimuste täitmist, kui enamik eraturvateenuste ettevõtetest teab juba algusest, et neid ei ole võimalik täita. Kui tingimustesse on lisatud ebaseaduslikud või keerukad tingimused, peavad pakujad need kohe algusest potentsiaalsete ostjate jaoks esile tõstma. Lisaks on soovitatav, et eksisteeriks võimalus lähtestada hanketingimusi kõikide hankeprotseduuris osalevate osapoolte vahelises dialoogis ilma trahve ja karistusi kohaldamata. Lõpetuseks peaksid eraturvateenuste ettevõtted ja ostjad töötama dialoogis, et tagada kõikide tehniliste spetsifikatsioonide vastamine juriidiliste nõudmistega ja vältida kompleksseid ja ebareaalseid tingimusi.

Teatud juhtudel lisavad ostjad hangetesse trahvid, mis on seotud komplekssete tingimustega. Sageli on selliste tingimuste täitmine igale eraturvaettevõttele

võimatu. Selliselt selgub, et kliendid kasutavad trahve hinnalangenemismehhanismina ja see ongi peamine mõte, miks nad komplekssete tingimustega on ühendatud. Selle asemel, et komplekssetele tingimustele trahve juurde lisada, oleks kvaliteedi tagamisel paremaks lahenduseks boonuste lisamine lepingu hea täitmise eest. Kliendid, kes lisavad kompleksseid või ebaseaduslikke tingimusi, mida ei ole eraturvaettevõttel võimalik täita, venitavad sageli ka maksetega teenuste eest või maksavad ainult osaliselt, kuna nende jaoks on see lepingu mittetäitmine. Sellist tegevust tuleb vältida.

Fikseeritud hinnad. Eraturvaettevõtted on puutunud kokku hangetega, millega on käinud kaasas fikseeritud hinnad, mis on kohustanud neid hoidma sama fikseeritud hinda kogu lepinguperioodi vältel, mis on enamikel puhkudel olnud pikk ajavahemik. Lisaks on teinekord fikseeritud hanke hinda üks osa, näiteks turvatöötaja maksumus. Eraturvateenuste puhul peab jääma võimalus hindu kohandada. Seda seetõttu, et muudatused seadusandluses nõuavad täiendavaid investeeringuid, kollektiivsed töölepped, palkade indekseerimine ja inflatsioon mõjutavad kõik turvateenuste hinda. Seetõttu on fikseeritud hindade hanke ja/või lepingute kohustusliku osana lisamine tähendab, et eraturvateenuste ettevõtted peavad minema ühe või mitme eelmainitud punkti osas kompromissile, mis tähendab lõppkokkuvõttes madala kvaliteediga teenuseid, näiteks lepingu mittetäitmist või ebapiisavast turvalisusest tingitud õnnetusi. Samuti võib tekkida ostjale tööseisaku oht, kui hindade kohandamise võimalus ei algusest peale lepingutele lisatud.

E-oksjonid. Kogemustele tuginedes kasutatakse e-oksjoneid sageli instrumendina hindade alandamiseks madalaima pakkumise suunas. Eraturvateenuste puhul, kus kaitse ja turvalisus on kogu ettevõtmise sisuks, ei ole

e-oksjon asjakohane vahend, eriti kui selle tegelikuks eesmärgiks on hindu alla suruda. See oleks sobiv protseduur ainult juhul, kui kvaliteet on kogu protsessi vältel hästi määratletud.

Hanke uuesti läbiviimine ja läbirääkimised pärast hindade pakkumist. Paljudel eraturvateenuste ettevõtetel on olnud kogemusi, kus pärast algsele hankele pakkumise esitamist koos hinnaprognosiga, organiseerib ostja uue hanke eesmärgiga hindu alla suruda. Sellist käitumist ei tohiks rakendada eraturvateenuste puhul, kuna see kahjustab kodanike ja klientide turvalisust. Meie sektoris on soovitatav, et ostjad küsivad parimat hinnapakumist päris alguses, mitte pika protseduuri ühe osana, kuna see tipneb ainult kvaliteedi langemisega.

Ka ei ole kogemused läbirääkimisprotseduuriga olnud eraturvateenuste tööstusele positiivne. Viimaste eraturvateenuste hangete puhul on võitja valimise protseduur pärast valimisfaasi lõppemist koosnenud erinevatest läbirääkimisfaasidest, kus ostjad on rääkinud läbi erinevate pakkujatega madalaima pakutud hinna alusel. Selline tegevus õõnestab osutatud teenuste kvaliteeti ja seda tuleks vältida.

4. peatükk – riigihanked eraturvateenuste ostmiseks – Euroopa seadusandlus

Euroopa Liit on töötanud välja ulatusliku riigihankeid puudutava seadusandliku raamistiku. Peamine õiguslik töövahend on [Euroopa parlamendi ja Nõukogu direktiiv 26. Veebruarist 2006 riigihangete kohta ja direktiivi 2004/18/EÜ kehtetuks tunnistamise kohta, ELT L 94, 28.3.2014, lk 65.](#)

Direktiiv sätestab **riigihangete reeglid Euroopa Liidus**. Reeglite hulka kuuluvad protseduuride tüübid, välistamised, valimise ja võitjaks kuulutamise kriteeriumid, millest riiklikud ostjad („avaliku sektori hankijad“) peavad kinni pidama. EL-i õiguslik raamistik ei reguleeri aga erasektori ostjate hankeid; viimasel on vabadus valida ise kriteeriume, mis nende lepingu jaoks sobivad tunduvad. CoESS ja UNI-Euroopa julgustavad aga ka erasektori ostjaid EL-i seadusandlusest ideid hankima ja pidama saadud mõtteid hankeprotsessi käigus meeles. EL-i seadusandlus on olnud eeskujuks paljudele mitte-EL-i riikidele väga erinevates valdkondades. Seetõttu soovivad CoESS ja UNI-Euroopa mitte-EL-i riike samuti seda kasutama ja sellest juhinduma nii avalike- kui erahangete läbiviimisel. Väheoluline ei ole mainida, et EL-i kandidaatriigid peavad läbirääkimiste ühe osana ühtlustama või omama sama seadusandlust, mis Euroopa Liit. Seetõttu on EL-i kandidaatriikidele EL-i riigihanke-eeskirjad olulised ja muutuvad nende riikliku õigusruumi osaks.

Üldpõhimõttena kohustavad EL-i reeglid artiklis 18.2 pakkujaid, st ettevõtteid ja organisatsioone, pidama kinni Euroopa Liidu seadusandluse, riikliku seadusandluse ja kollektiivsete lepete või kindlate rahvusvaheliste keskkonna-, sotsiaal- ja tööõigussätete poolt kehtestatud asjakohastest kohustustest keskkonna-, sotsiaal- ja tööõiguse vallas⁵. Tegemist on kohustusliku nõudmisega ka alltöövõtu

puhul, kus pakkuja, kes kasutab alltöövõttu, peab tagama alltöövõtja poolse kooskõla eelmainitud seadusandluse ja kollektiivsete lepetega.

Eraturvateenuste lepingud ilma käibemaksuta väärtusega üle 750 000 €.

Lisas XIV loetletud eraturvateenuste summade puhul, mille ilma käibemaksuta väärtus on üle 750 000 €, sätestab Euroopa Liit hindamistingimused⁶ ainult artiklis 76. See künnis hõlmab kõiki osi, kui lepingud on jagatud eraldi osadeks, ja on arvestatud kogu hankes märgitud lepingu kehtivuse perioodile⁷.

Lisas XIV on loetletud järgmised eraturvateenused: juurdlus- ja turvateenused, turvateenused, alarmjärelevalve teenused, valveteenused, järelevalveteenused, jälitussüsteemi teenused, põgenike jälitamisteenused, patrulliteenused, ametitõendite väljastamise teenused, juurdlusteenused ja detektiivbüroo teenused, grafoloogiateenused ja jäätmete analüüsimise teenused. Teiste turvateenuste osas, mida Lisas XIV ei ole nimetatud, kehtivad EL-i seadusandluse

⁶ Hindamistingimused hindavad üksiku pakkumise väärtust hanke tingimustele vastamise alusel.

⁷ Juhul, kui lepingus ei ole toodud koguhind, arvestatakse väärtust igakuiste summade kogusummana juhul, kui kestus on vähem kui 4 aastat või siis igakuise summana, mida on korrutatud 48-ga (art. 5.14).

⁵ Loetletud põhjalikult direktiivi 2014/24/EL Lisas X.

Üldsätted, st mitte artiklis 76 nimetatud lepingusõlmimise tingimused, vaid tingimused kõrvaldamise (artikkel 57), kvalifitseerimise (artikkel 58) ja lepingute sõlmimise (artikkel 67) kriteeriumid (vt lisateavet all).

Nagu eelnevalt mainitud, sätestab Euroopa Liit Lisas XIV loetletud eraturvateenuste puhul, mille maksumus on käibemaksuta 750 000 € ja rohkem, artiklis 76 ainult lepingute sõlmimise põhimõtted.

Artikkel 76 sätestab, et EL-i liikmesriigid peavad kehtestama lepingute sõlmimist käsitlevad riiklikud eeskirjad, et tagada, et ostjad järgiksid läbipaistvuse ja pakkujate võrdse kohtlemise põhimõtet. Liikmesriikidel on vabadus määratleda riikliku seadusandlusega kehtestatavad protseduurireeglid tingimusel, et sellised eeskirjad lubava ostjatel võtta arvesse hangitavate teenuste eripärasid.

Samuti ütleb EL-i seadus artiklis 76, et liikmesriik peab tagama, et ostjatel oleks seadusandluses võimalus nimetada teenuste kvaliteedikriteeriumid, katkematus, ligipäätavus, taskukohasus, kättesaadavus ja terviklikkus ning samuti innovatsioon. Liikmesriigid võivad ka ette näha, et teenuseosutaja valitakse välja kõige parema hinna-kvaliteedi suhtega pakkumuse alusel, võttes arvesse eraturvateenuste kvaliteedi ja jätkusuutlikkuse kriteeriume. EL-i seadusandluse kohaselt on kõik eelmainitud pakkujate kvaliteeti ja parima hinna-kvaliteedi suhte valimist määratlevad elemendid valikulised.

Artikkel 76 alusel on EL-i liikmesriigil õigus määrata protseduurireeglid, mis kehtestatakse riikliku seadusega eraturvateenustele, kui summa on vähemalt 750 000 € tingimusel, et sellised reeglid võimaldavad ostjatel võtta arvesse

hangitavate teenuste iseärasusi ning peetakse kinni läbipaistvuse ja võrdse kohtlemise põhimõtetest.

Nagu on kirjeldatud punktis 114, peaksid liikmesriigid seadma eesmärgiks ka ostjate ja pakkujate halduskoormuse lihtsustamise ja vähendamise. Nii tehes võivad nad rakendada teenuslepingutele kehtivaid üldreegleid tingimusel, et sellised lepingud ei kuulu artiklites 74-77 märgitud erirežiimi alla.

Praktikas tähendab see seda, et EL-i liikmesriik võivad otsustada lisada eraturvateenuseid käsitlevasse riiklikku seadusesse EL-i riigihanke-eeskirjades märgitud kõrvaldamise ja kvalifitseerimise kriteeriumid.

Kõrvaldamise kriteeriumid määravad ettevõtete tüübid, mis kõrvaldatakse automaatselt hankest. EL-i riigihanke-eeskirjade artikkel 57 toob ära pika nimekirja kõrvaldamise kriteeriumidest, mis on jagatud kohustuslikeks ja valikulisteks.

Kohustuslikud kõrvaldamiskriteeriumid: osalemine kuritegelikus organisatsioonis; korruptsioon, pettus, terroriakti toimepanek või terroristliku tegevusega õigusrikkumised, rahapesu või terrorismi rahastamine, laste tööjõu kasutamine ja muud inimkaubanduse vormid, sotsiaalkindlustusmaksete või maksude tasumise kohustuse rikkumine⁸.

Valikulised kõrvaldamiskriteeriumid: EL-i, rahvusvaheliste ja riiklike keskkonna-, sotsiaal- ja tööõigusest ning samuti kollektiivlepingutest mitte kinnipidamine; pankrott või maksejõuetus või pankroti tõttu varade müük kohustuste katteks; raske eksimine ametialaste käitumisreeglite

⁸ Kus need on sedastatud lõpliku ja siduva mõjuga otsusega. Sotsiaalmaksete või maksude tasumise kohustuse rikkumist, mida ei ole (veel) selliselt kinnitatud, võidakse kasutada valikulise kõrvaldamise põhjusena.

suhtes, mis muudab ta aususe küsitavaks; kokkulepped teiste ettevõtetega konkurentsi moonutamise eesmärgil; huvide konflikt; ettevõtja puhul on esinenud tõsiseid või pidevaid puudujääke varasema riigihankelepingu kohase olulise nõude täitmisel; avaliku sektori hankija otsustusprotsessi lubamatul viisil mõjutamine.

Kvalifitseerimiskriteeriumid määratlevad pakkujate, keda kutsutakse hankel osalema, minimaalsed võimekused („tüüp”). EL-i riigihanke-eeskirjade artikkel 58 kirjeldab peamisi hankete kvalifitseerumise tingimusi, mis on jagatud kolme põhigruppi:

1. **Sobivus tegeleda kutsetöoga:** See võib sisaldada nõuet, et ettevõtjad on kantud mõnda nende liikmesriigi kutse- või äriregistrisse. Teenuste riigihankemenetlustes võidakse juhul, kui ettevõtjatel peab oma päritoluriigis asjaomase teenuse osutamiseks olema luba või kui nad peavad kuuluma teatavasse organisatsiooni, nõuda neilt loa olemasolu või organisatsiooni kuulumise tõendamist.

2. **Majanduslik ja finantsseisund:** Ostjad võivad nõuda, et pakkujatel on teatud minimaalne aastane käive sh teatud minimaalne käive lepinguga kaetud valdkonnas⁹. Lisaks võivad pakkujad olla kohustatud esitama teavet oma aastaaruannete kohta, milles on ära näidatud näiteks varade ja kohustuste vaheline suhtarv. Samuti võidakse nõuda ametialase vastutuskindlustuse asjakohase taseme täitmist.

3. **Tehniline ja kutsealane suutlikkus:** Seoses tehnilise ja kutsealase suutlikkusega

võib ostja kehtestada nõudeid tagamaks, et pakkujatel on olemas vajalikud inim- ja tehnilised ressursid ning kogemused lepingu täitmiseks nõutaval kvaliteeditasemel. Need võivad sisaldada:

- ★ Piisavalt kogemusi, mida kinnitavad sobivad viited varem täidetud lepingutele (näiteks kõige enam viie aasta jooksul teostatud tööde nimekiri, millega on kaasas tõendid rahuldava teostamise kohta ja kõige olulisemate tööde tulemused). Teine võimalus demonstreerida tehnilist ja kutsealast sobivust on esitada pakkuja või töövõtja või ettevõtte juhtkonna haridust ja erialaseid oskusi kinnitavad tõendid, tingimusel, et neid ei hinnata punktide andmise tingimustena;
- ★ Kui asjade hankemenetlused nõuavad kohaletoomist või paigaldamist, teenuseid või töid, võib hinnata pakkuja kutsealast suutlikkust teenust osutada või paigaldust või töid teha, võttes arvesse tema oskusi, efektiivsust, kogemusi ja usaldusväarsust.

Halduskoormuse lihtsustamise ja vähendamise huvides võivad EL-i liikmesriigid kohaldada artiklis 67 nimetatud üldisi hankelepingute sõlmimise tingimusi. Artikkel 67 sätestab, et avaliku sektori hankija sõlmib riigihankelepingud majanduslikult kõige soodsama pakkumise alusel. Majanduslikult kõige soodsam pakkumine tehakse kindlaks järgmiste elementide alusel: a) hind või b) maksumus, kasutades artiklis 68 kirjeldatud olelusringi kulude meetodit ja võib c) sisaldada parimat hinna-kvaliteedi suhet, mida hinnatakse kvalitatatiivseid, keskkonnaga seotud ja/või sotsiaalseid aspekte sisaldavate kriteeriumide alusel. Sellised kriteeriumid võivad sisaldada näiteks kvaliteeti sh tehnilist väärtust; lepingu täitmiseks suunatud töötajate oskusteavet ja kogemusi, kuna selleks eraldatud töötajate kvaliteedil on oluline

⁹ Lepingute puhul, millele rakenduvad reeglid kogu oma ulatuses, ei tohi minimaalsed käibed ületada arvestuslikku lepinguväärtust reeglina vähem kui kaks korda.

mõju lepingu teostamise tasemele. Kuluelement või samuti võtta fikseeritud hinna kuju, mille puhul kõik pakkujad võistlevad ainult kvaliteedikriteeriumide alusel. Samuti võivad liikmesriigid sätestada, et ostjad ei tohi lepingu sõlmimise alusena kasutada ainult hinda.

Lõpuks sisaldavad EL-i riigihanke-eeskirjad artiklis 69 ka protseduurilisi juhiseid seoses põhjendamatult madala maksumusega pakkumistega. Juhul, kui esitatakse tavatult madala maksumusega pakkumine, paluvad ostjad pakkujatel selgitada pakkumises toodud hindu või kulusid. Nõutavad selgitused on konkreetselt seotud artiklis 18.2 nimetatud kohustuste täitmisega, st tööõigusest ja/või sotsiaalsetest lepetest ja kollektiivlepetest kinnipidamisega.

Eraturvateenuste lepingud ilma käibemaksuta väärtusega alla 750 000 €.

Lepingute puhul, mille käibemaksuta väärtus jääb alla 750 000 euro piiri, on liikmesriikidel vabadus kehtestada enda äranägemisel protseduurireeglid, mis nende hinnangul on eraturvateenuste puhul sobilikud. Selle alusel võivad EL-i liikmesriigid rakendada kõrvaldamise (artikkel 57); kvalifitseerimise (artikkel 58) ja pakkumuste hindamise (artikkel 67) kriteeriume kõikidele eraturvateenuste lepingutele, sõltumata sellest, kas need on loetletud Lisas XIV või mitte, kui lepingu maksumus ilma käibemaksuta jääb alla 750 000 euro lävendit.

Kõrvaldamist (artikkel 57), kvalifitseerimist (artikkel 58) ja pakkumuse hindamise (artikkel 67) kriteeriume sisaldavate protseduurireeglite kohta lisateabe saamiseks lugege palun eelnevat jaotist.

Näited headest hankedokumentidest

Hindamiskomisjon kasutab eraturvateenuste valimiskriteeriumina **koolitusplaani** olemasolu, et hinnata pakkuja kompetentse ja erialaseid oskusi. Ostja palub pakkujatel esitada lepingut teostama asuvate isikute koolitamise üksikasjad. Lisaks tuleb esitada ka üksikasjad koolitusmetoodika, koolituse toimumiskoha, sisu ja praktiliste harjutuste, kursuste kestuse ja koolitajate kvalifikatsioonide kohta. Pakkujad peavad ametlikult kohustuma viima läbi sellised koolitused lepingut täitvatele isikutele ja lisama pakkumuse ühe osana selliste koolituste üksikasjaliku kalendri. Kalender peab sisaldama koolitustundide arvu ja töötajate arvu, kes konkreetsetel kuupäevadel osalevad.

Pakkujate täiendava kvalifitseerumismeetmena nõutakse **teenuste kvaliteedi** tagamise programmi. Programm võib sisaldada järgmisi elemente: teenuste kvaliteedi järelvalve, kontrolli ja juhtimise süsteem; teenuste kvaliteedi tõendid just neile teenustele, millele hange on suunatud; töötajate lojaalsusplaan tagamaks stabiilse ja motiveeritud töötajate olemasolu; töötajate rahulolu-uuring; kliendi rahulolu-uuring; reageerimisaeg lisajõudude vajaduse korral või asenduse tagamiseks töötajate puudumise korral; teenuste kvaliteedikontrolli puudutav sise- ja välisaudit; andmekaitseaduste juurutamine. Kaaluda võib ka teisi elemente, nagu: kvaliteedi-kontrollivahendite kasutamine; kehtestatud kvaliteedikontrolli indikaatorid; töötajate valiku kriteeriumid; teenuste eest vastutava või keskastme juhtkonna CV; kvaliteedijuhtimise statistika; kvaliteedikontrolli sagedus.

Küsimus: Hanketüüp: avalik või erahange?	
Euroopa Liidu (EL) / EL-i kandidaatriikide hanked	Rahvusvahelised (mitte Euroopa Liidu) hanked
Riigihanked	Riigihanked
<p>Euroopa Liit:</p> <p>Riigihankelepingud summas alates 750 000 €. Kui asute Euroopa Liidus ja olete kaalumas riigihankeid / avaliku teenuse lepinguid, kehtib EL-i seadusandlus lepingutele, mille käibemaksuta summa on vähemalt 750 000 €.</p> <p>Riigihankelepingud, mille summa on alla 750 000 €. Kui asute Euroopa Liidus ja olete kaalumas riigihankeid / avaliku teenuse lepinguid, ei kehti EL-i seadusandlus lepingutele, mille käibemaksuta summa on väiksem kui 750 000 €. Selliste lepingute puhul võib rakenduda riiklik seadusandlus.</p> <p>EL-i kandidaatriigid:</p> <p>Kui te asute ühes Euroopa Liidu liikmelisuse kandidaatriigis, on teie riigil kohustus ühtlustada oma seadusandlust EL-i seadusandlusega selleks määratud ajaks (vt järgmist peatükki). Seetõttu hakkavad aja jooksul kehtima EL-i reeglid vähemalt 750 000 € maksumusega riigihangetele.</p>	<p>Rahvusvahelised (mitte EL):</p> <p>Kui asute väljaspool Euroopa Liitu, ei kehti riigihangetele Euroopa seadusandlus. Loomulikult võib teie valitsus sealt alati ideid ammutada. Samuti võivad teie riigis olla riigihankeid käsitlevad õigusaktid.</p>
Erahanked	Erahanked
<p>Kui asute Euroopa Liidu liikmesriigis või EL-i liikmelisuse kandidaatriigis ja teid huvitavad eraorganisatsioonide hanked, ei kehti neile Euroopa seadusandlus. Võimalik, et seda käsitlevad kohalikud riiklikud õigusaktid või siis kasutatakse Euroopa õigusakte eeskujuna.</p>	<p>Rahvusvahelised (mitte EL): Kui asute väljaspool Euroopa Liitu, ei kehti erahangete puhul Euroopa seadusandlus. Loomulikult võib see valitsuste jaoks olla ideede allikaks. Samuti võivad teie riigis olla erahankeid käsitlevad õigusaktid.</p>

HANKEPROTSEDUURI KOLMEASTMELINE MUDEL**1. SAMM – KÕRVALDAMISE KRITEERIUMID**

Selles sammus kasutavad ostjad kindlaid kriteeriume, et kõrvaldada hankeprotsessist mõned eraturvateenuste ettevõtted. Sellised kriteeriumid võivad valitsusasutustest ja eraettevõtetest ostjatel olla erinevad, kuid neid kasutatakse ettevõtete kõrvaldamise filtrina.

Õigel moel kasutades kõrvaldatakse selles etapis mõned madala kvaliteediga eraturvateenuste ettevõtted automaatselt.

Automaatne
kõrvaldamine
hankeprotsessist

2. SAMM – VALIMISE KRITEERIUMID

Selles etapis valivad ostjad **parima väärtusega** eraturvateenuste ettevõtte, mis vastab nende eesmärkidele ja vajadustele. Ostjad kasutavad erinevaid kriteeriume, et valida nende jaoks parima väärtusega ettevõtte.

Valimiskriteeriumide tähtis element on keskendumine kvaliteetse eraturvateenuste ettevõtte valimisele. Lisateavet kvaliteedikriteeriumide kohta leiab **5. peatükist**.

Hankele kutsumiseks pakkuja
valimine

3. SAMM – VÕITJAKS KUULUTAMISE KRITEERIUMID

Selles etapis hinnatakse valitud pakkujaid hankespetsifikatsioonis märgitud võitjaks kuulutamise kriteeriumide ja nõudmiste alusel.

Eraturvateenuste puhul tuleks hanke võitja välja kuulutada parima kvaliteedi-hinna suhte alusel. Lisateavet kvaliteedikriteeriumide kohta leiab **5. peatükist**.

Ettevõtte valimine parima
kvaliteedi-hinna suhte alusel

5. peatükk – kuidas määratleda kvaliteedikriteeriume eraturvateenuste ostmiseks?

Selle peatüki eesmärgiks on abistada ostjaid eraturvateenuste vallas kvaliteedikriteeriumite määratlemisel. Peatükk keskendub seega valvurite, lepinguliste tegevuste, tegevuse juhtimise, lepingu taristu ja ettevõtte kui pakkuja endaga seotud kvaliteeditingimustel.

Selle peatüki eesmärgiks on abistada kõiki, kes otsivad juhiseid eraturvateenuste ostmiseks ja hea kvaliteediga eraturvapakkujate leidmiseks õigete kriteeriumide määratlemiseks. Käesolev peatükk sisaldab nii valimise kui ka võitjaks kuulutamise kriteeriume, kuna kõik need mängivad hankeprotsessis olulist rolli õige hinna ja kvaliteedi tasakaaluga parima pakkuja leidmisel¹⁰.

EL-is, EL-i kandidaatriigis või väljaspool EL-i asuvate valitsusasutustest ostjate puhul võivad kõrvaldamise, kvalifitseerumise ja võitjaks kuulutamise kriteeriumid olla reguleeritud EL-i, riiklike või kohalike riigihankeadustega. Lisateabe saamiseks EL-is või kandidaatriigis toimuvate riigihangete koht vt [4. peatükki](#).

Kuigi erahankijatel on rohkem vabadust kvaliteetse pakkuja leidmisele suunatud kriteeriumide koostamisele, tuleks ideid selleks ammutada EL-i riigihangete õiguslikust raamistikust. Valitsusasutuste jaoks välja töötatud täiendavad juhised, nagu Euroopa Komisjoni poolt koostatud „Sotsiaalselt ostlemise juhend”¹¹. Hankeprotseduuri ülesehitus mängib ostja vajadustega sobiva kvaliteetse eraturvateenuste ettevõtte leidmisel võtmerolli. Seetõttu on väga soovitatav, et kõik ostjad rakendaksid hea

hankeprotseduuri osana kõrvaldamise, kvalifitseerumise ja võitjaks kuulutamise kriteeriume. Komplekssete hangete korral, mis hõlmavad mitmeid osi ja lepinguid, on oluline, et ostjad töötaksid välja protseduuri, kus oleks selge, millised kvaliteedikriteeriumid kehtivad millisele lepingule (mitme lepingu korra), et tagada igale soovitavale teenusele parimate pakkujate valimine.

1. Sissejuhatus

Osutatud eraturvateenuste kvaliteet sõltub mitmest võtmetegurist. Kuigi turvatöötajate oskused, võimed ja motivatsioon on olulised tegurid, peavad ettevõtte tugisüsteemid tagama piisaval tasemel toetuse, et turvatöötajatel oleks võimalik keskenduda oma tööülesannetele. Samaväärselt oluline on turvatöötajate käsutuses olevad tehniliste, inim- ja tööressursside infrastruktuurid. Ostja jaoks on eraturvateenuste ettevõtte lepingu haldamisele pühendatud meeskond lepingu toimimise vältel ühenduseks ostja ja pakkuja vahel. Lepingu kehtivusperioodi vältel igapäevase kontaktina toimiva lepingu haldamise meeskonna kvaliteet on ostja rahulolu jaoks väga oluline.

Kvaliteedikriteeriume saab kohaldada lepingu viiele erinevale aspektile:

- ★ Eraturvatöötajad
- ★ Lepingu juhtkond
- ★ Lepingukohased tegevused
- ★ Lepingu taristu
- ★ Eraturvateenuste ettevõtte

Tuleb rõhutada, et ostjad, kes soovivad

¹⁰ Lisateabe saamiseks vt Eesmärkides asuvat parima väärtuse ruutu.

¹¹ Samuti võib nii era- kui valitsussektori ostjatele anda ideid Euroopa Komisjoni tööhõive, sotsiaalküsimuste ja sotsiaalse kaasatuse peadirektoraadi avaldatud dokument „Sotsiaalne ostlemine – juhend riigihangetes sotsiaalsete asjaolude arvessevõtmiseks”.

kohaldada mõnda (või kõiki) kvaliteedikriteeriume, peavad need selgelt hankedokumentides välja tooma.

Kvaliteedikriteeriumid tuleb võimalikult selgelt alla joonida neile, kellele need kehtivad, näiteks kas need rakenduvad ainult pakkujale või, nagu on soovitatud, kõikidele alltöövõtjatele, FIE-dele või ajutistele töötajatele, kes on pakkuja poolt esitatud teenuste ettepanekus osalised. Ostjad peavad kvaliteedikriteeriumid alati läbipaistval ja mittediskrimineerival moel välja töötama.

Eraturvateenuste alltöövõtuna sisseostmine

Ühe eraturvateenistuse poolt teiselt sarnaselt ettevõttelt eraturvateenuse sisseostmine on viimastel aastatel muutunud üha sagedasemaks. Teatud juhtudel võib olla vajalik osa teenuseid alltöövõtuna sisse osta (lühiajalised ülesanded, eriülesanded). Ostja peab olema aga tähelepanelik, et alltöövõtjaid ei kasutataks ainult selleks, et pakkuda madalamat hinda või vältida käesolevas peatükis kirjeldatud kvaliteedikriteeriume. Seetõttu peaksid kõik kvaliteedikriteeriumid kehtima ka alltöövõtu korras sisse ostetud eraturvateenuste töötajatele. Alltöövõtmise erivormiks on alltöövõtu ostmine vaheagentuuridelt, kes tagavad tavaliselt lühikeseks ajaks vajaliku hulga turvatöötajaid. Lisaks oma täpsele vormile võidakse seda alltöövõtu vormi kasutada ka kvaliteedikriteeriumitest mööda hiilimiseks

FIE-dest eraturvatöötajad

Üksikutel juhtudel võivad eraturvateenuste alltöövõtjateks olla petlikult iseendale tööandjaks olevad inimesed, kuigi eraturvateenuste töötajad teostavad tööülesandeid tööandja nõudmise alusel. See muudab nende tegevuse osades riikides ebaseaduslikuks, kuna selle põhieesmärgiks on vältida sotsiaalkindlustuse sätteid. Kõik kvaliteeditingimused peavad võrdselt kehtima nii eraturvatöötajale, kui ka nii ajutisele vm alltöövõtuettevõttele. Sõltumata alltöövõtust, peavad vastutusega seotud korraldused olema seotud pakkumise esitanud ettevõttega.

2. Eraturvatöötajad

Taustakontroll, valimine, värbamine

Kvaliteetsel pakkujatel peab olema kehtestatud protsess töötajate identifitseerimiseks, valimiseks ja värbamiseks. Enamikus Euroopa riikides nõuab riiklik seadusandlus töötavatele ja juhtivatele töötajatele taustakontrolli protseduuri läbimist, mille peavad teostama kompetentsed riiklikud ametiasutused. Seega peaksid eraturvateenuste ettevõtted valima ja värbama ainult korralikult taustakontrolli läbinud töötajaid.

Eraturvateenuste ettevõtte identifitseerimise, valimise ja värbamise protseduure peavad juurutama selleks ettenähtud ja vastavalt koolitatud töötajad, näiteks [seleksioonijuht](#). See tagab, et kõik töövõtja poolt tagatud eraturvatöötajad vastavad standarditele, mida hankeorganisatsioon ise oleks rakendanud.

Neis riikides, kus taustakontroll on

seadusega kohustuslik, võivad olla vajalikud karmi turvakontrolli protseduuride tõendid veendumaks, et lepingus ei sisaldu kriminaalset tausta ja, juhul kui see on asjakohane, puuduvad kõik rahalised kohustused, mis võiksid segada inimese jõudlust. Teatud lennundust ja lennujaamade turvalisust käsitlevad Euroopa standardid annavad hea ülevaate, milliseid elemente peaksid põhjalikud taustakontrolli protseduurid endas sisaldama. Neid võib kasutada juhustena kõikides teistes turvasegmentides.

Veel üks näidik kvaliteetsest eraettevõttest on töölevärbamisega seotud sotsiaalsed aspektid, näiteks:

- ★ Noorte tööhõive edendamine
- ★ Soolise tasakaalu edendamine
- ★ Mitmekesisuspoliitika halvemas olukorras olevate gruppide, nagu etniliste ja usuliste vähemuste lõimimine
- ★ Puudega töötajate lõimimine kui ja millal see on võimalik¹².

Kui leping nõuab suure arvu täiendavate eraturvatöötajate palkamist, peavad pakkujad näitama oma võimekust värvata uusi töötajaid vastavalt samadele standarditele ja sama sotsiaalse kaitsega, nagu olemasolevatel töötajatel¹³.

Turvatöötajate oskused ja võimed

Enamikus Euroopa riikides on nõutav kohustuslik baasväljaõpe, mis lubab igal isikul, kes soovib töötada eraturvatöötajana, omandada

minimaalne oskuste tase¹⁴. Eraturvatöötajad peavad läbima põhjaliku baaskoolituse sõltumata, kas nad on selleks seadusega kohustatud või mitte. See peab olema kvaliteedikriteeriumides selgelt esile tõstetud.

Hankekutse peab kvaliteedikriteeriumide osana nägema ette kõik vajalikud [täiendavad koolitused ja regulaarsed värskenduskoolitused](#). Tõendid olemasolevatest sisestest poliitikaskaemidest ja -kavadest turvatöötajate täiendavaks koolitamiseks ja/või koolitusruumide olemasolu ja kvaliteet võivad näidata, kas pakkumist tegev ettevõtte käsitleb töötajate oskusi ja kvalifikatsioone tõsiselt ja on võtnud omaks töötajate isikliku arengu ja töötajatesse investeerimise mõtteviisi. Koolitusplaan, kava / või moodulid võivad anda märku sisemise koolituspoliitika või -skeemi juurutamisest. Hankekutses peaks samuti olema välja toodud võimalikud täiendavad oskused, mis on abiks ja olulised hangitavate teenuste puhul (näiteks keelteoskus, juhiloa, kommunikatsiooniseadmed). Pidevalt koolitusi saavad eraturvatöötajad demonstreerivad suuremat motiveeritust ja pühendumust. Samuti peaksid koolitusprogrammid olema seotud eraturvateenuse ettevõtte selge karjäärstruktuuriga, mis võimaldaks nii vertikaalset kui ka horisontaalset edutamist. Samuti näitab see motivatsiooni kõrgemat taset ja lõppkokkuvõttes parema kvaliteediga teenust.

Nõutud eraturvateenuste iseloomust tulenevalt võivad ostjad nõuda tõendeid täiendavate oskuste ja võimekuste kohta, näiteks keeleoskuse vm lepingu jaoks olulise oskuse kohta. Sellised nõudmised peavad olema hankekutses selgelt välja

¹² Euroopa Komisjoni tööhõive, sotsiaalküsimuste ja sotsiaalse kaasatuse peadirektoraadi avaldatud dokument „Sotsiaalne ostlemine – juhend riigihangetes sotsiaalsete asjaolude arvessevõtmiseks“ keskendub sotsiaalselt vastutustundlikele riigihangetele ja aitab mõista, kuidas ettevõtted demonstreerivad sotsiaalselt vastutustundlikku juhtimist.

¹³ Vaadake alltöövõtu korras palgatud ja FIE-dest turvatöötajaid käsitlevat tekstiruutu.

¹⁴ EL-i või kandidaatriikide riigihangetes loetakse tehnilisi ja erialaseid oskusi valikukriteeriumiks.

toodud.

Kogemus

Veel üheks keskseks elemendiks pakkuja-ettevõtte poolt palgatud eraturvatöötajate kvalifikatsioonist paremini aru saamiseks on töö jaoks valitud töötajate kogemus¹⁵. Seda just väga tundlike eraturvateenuste puhul (näiteks kriitilise tähtsusega infrastruktuurid) võiks ostja soovida tõendeid, et määratud eraturvatöötajatel on olemas kogemus sarnastes keskkondades töötamiseks. Osade kõrge riskiga objektide puhul, nagu saatkonnad, võiks potentsiaalne ostja nõuda kõikide määratavate eraturvatöötajate CV-de enda valdusesse saamist. Teistel puhkudel võib piisata turvatöötajate keskmisest töötamise ja sarnaste tööülesannete täitmise staažist.

Igasugused märgid selle kohta, et eraturvatöötajad on osalenud koostöö- või teabejagamisprogrammides valitsusasutustega (näiteks politsei, päästeteenistused), võivad näidata, et turvatöötajatel on olemas kogemus valitsusasutustega suhtlemisel.

Töötingimused

Tavaliselt eksisteerib seos läbipaistva ja selge palgastruktuuri ning kogunud turvatöötajate ettevõttes töötamise vahel. Kui pakkumust esitav ettevõtte suudab demonstreerida ausat ja läbipaistvat palgastruktuuri, on töötajad tõenäoliselt motiveeritumad ja enam rahul oma tööga, mis on lõppkokkuvõttes märgiks parematest töötulemustest. Ettevõttes peab eksisteerima raamistik palkade, edutamiste ja koolitusvajaduste regulaarseks läbivaatamiseks. Kvaliteetne eraettevõtte toetab erialaste karjäärarengud ja saab kasu investeeringutest koolitusse ja selle alusel teadmiste jagamisest.

¹⁵ See on samuti riigihangete valikukriteeriumiks EL-is või kandidaatriikides.

Suure töötajate arvuga ettevõtetel peaks olema kanal töötajate kaebuste, ettepanekute ja tagasiside edastamiseks.

Sama saab saavutada läbi selleks määratud esindaja, kes vastutab turvatöötajate kaebuste kogumise ja juhtkonnale edastamise eest. Osadel pakkujatel võib olla nimetatud ametisse ka soolise võrdsuse ametnik, kellel on otsekanal ettevõtte juhtkonnaga.

Pakkujad peavad suutma selgelt näidata kollektiivlepetest ja riiklikust tööõigusest kinnipidamist. Seda peaks tõendama asjakohase asutuse poolt [väljastatud tõend](#)¹⁶. Kui kollektiivlepingut ei eksisteeri, annavad [töögraafikud](#) aimu töötundidest ja vahetuste pikkusest.

Kvaliteetne eraturvaettevõtte peab suutma selgelt demonstreerida tsiviilõigusliku vastutuse korraldamist kõigi oma töötajate sh ettevõtte juhtkonnaga, mis katab konkreetselt ostja poolt nõutud tegevusi. See peab sisaldama vastavalt vajadusele ka vahendite ja relvade kasutamist.

¹⁶ Artikkel 18.2: Riigihankeid täitvatel ettevõtetel lasub EL-i seadusandluses kohustus täita siseriiklike tööõiguse ja kollektiivleppe nõudeid.

ERATURVATÖÖTAJATEGA SEOTUD KVALITEEDIKRITEERIUMID

Eraturvätöötajad*	
Värbamine ja taustakontroll	<ul style="list-style-type: none"> ★ Kas eksisteerib dokumenteeritud valiku- ja taustakontrolli protsess? ★ Kas eksisteerivad õigusakt, mis nõuab, et juhtkonna turvatöötajad läbivad riigiasutuste poolse taustakontrolli? ★ Kas turvatöötajaid valivad ja värbavad selleks ettenähtud töötajad? ★ Kas värbamine võtab arvesse sotsiaalseid aspekte (näiteks suguline tasakaal / noorte tööhõive)?
Oskused ja võimed	<ul style="list-style-type: none"> ★ Kas eraturvaettevõtte tagab mõne baaskoolituse toimumist? ★ Kas eraturvaettevõtte viib läbi täiendavaid koolitusi / treeninguid ja kvalifitseerimisi? ★ Kas viiakse läbi erikoolitusi näiteks masside juhtimine, koerakoolitus, esmaabi jne)? ★ Kas toimuvad värskenduskoolitused? ★ Kas eraturvaettevõttel on spetsiaalsed koolitajad ja/või koolitusruumid? ★ Kas töötajatele on kehtestatud koolitusmoodulid või õppeplaani? ★ Kas õpetatakse/toetatakse ka teisi oskusi (näiteks keeleoskused, tehnilised oskused)? ★ Kuidas on turvatöötajate karjäärivõimalused seotud pakutud koolitustega? ★ Kas on ilmne, et töötajatel on tõendid võimalikest täiendavatest oskustest, mida hankekutse nõuab ja mida hankekutses esile tuuakse (näiteks keeleoskused)?
Kogemus	<ul style="list-style-type: none"> ★ Kuidas demonstreerib pakkuja piisaval tasemel kogemust? Tõendid võivad varieeruda üldavaldusest keskmise staaži kohta kuni ulatuslike tõenditeni. ★ Kas pakkuja või määratud turvatöötajad on osalenud mõnes teabejagamisprogrammis riigiasutusega?
Töötingimused	<ul style="list-style-type: none"> ★ Kas pakkuja on esitanud asjakohase ametiasutuse väljastatud tõendi kollektiivsetest töölepingutest / siseriiklikest sotsiaal- ja tööregulatsioonidest kinnipidamise kohta? ★ Kas eksisteerib selge ja läbipaistev palgastruktuur? ★ Kas pakkujal on olemas kanal kaebuste, tagasiside ja

	ettepanekute edastamiseks?
	★ Kas pakkuja on esitanud selge tõendi oma turvatöötajate tsiviilvastutuse korraldamise kohta?
*Kehtib ka alltöövõtu korras, ajutiste või FIE-dest eraturvatöötajate kohta.	

3. Lepingu juhtkond

Juhtkond

Eraturvateenuste sisseostmisel soovivad ostjad üldiselt minimeerida järelvalvet teenuste üle, mistõttu on oluline, kuidas toimub eraturvateenuste pakkuja sisemine juhtimine. Juhtkond jälgib ettevõtte juriidilist vastavust, mistõttu on kogunud ja professionaalne juhtkond pöördelise olulisusega.

Pakkuja-ettevõtte juhtkond peab demonstreerima selgeid finantsaruandeid, millest ei ilmneks ulatuslikke võlgnevusi¹⁷. Ostja peab olema kindel, et igal eraturvateenuste pakkuja juhtkonna liikmel on vajalikud oskused, mis tagaksid ettevõtte kõikide aspektide ja konkreetset lepingu hea haldamise. Selles suhtes on selge eristamine lepingu haldamise eest vastutavate ja lepinguliste tegevuste eest vastutavate töötajate vahel hästi organiseeritud struktuuride tunnuseks. Pakkuja-ettevõtte peab tõendama juhtkonna kogemusi ärihaldamises ja ettevõtete juhtimise, et olla kindel ettevõtte professionaalses juhtimises ja kliendi jätkusuutlikus haldamises. Seetõttu kehtestab ostja kvaliteedikriteeriumiks juhtimismeeskonna võimalikud võrreldaval positsioonil juhtimistegevuse kogumust ja/või juhtkonna poolt läbitud asjakohased akadeemilised või mitteakadeemilised

koolitused¹⁸.

Juhrühma eetikakoodeks peegeldab kogu ettevõtte eetilist lähenemist teenustesse. Igat ettevõtte juhrühma poolset eetilist lähenemist võib kasutada kvaliteedikriteeriumina.

Konkreetse lepingu haldamisega seoses peavad ostjad leppima kokku pakkuja ja ostja vahelises kommunikatsioonistandardis, näiteks kes on ostja kontaktisikuks eraturvaettevõttes. Juhul, kui leping näeb ette varu- ja hädaabi teenuseid, peaks ostja küsima, kuidas pakkuja-ettevõtte juhtkond näeb ette selle tagamist. Töögraafik võib anda aimu varu- ja hädaabitöötajate kohta.

Tugiteenused

Efektiiwsed tugiteenused eraturvaettevõtte peakontoris tagavad lepingu tõrgeteta toimimise. Eraturvatöötajate tugiteenused hõlmavad kõiki eraturvaettevõtte administratsioonis töötavaid inimesi, näiteks raamatupidajad, tugitöötajad, personalitöötajad, müügi- ja turundustöötajad.

¹⁷ See on riigihangete valikukriteeriumiks EL-is / EL-i kandidaatriikides.

¹⁸ See võib olla riigihangete valikukriteeriumiks EL-is / EL-i kandidaatriikides.

LEPINGU HALDAMISEGA SEOTUD KVALITEEDIKRITEERIUMID

Juhtkond	<ul style="list-style-type: none"> ★ Kas ettevõtte juhtkond esitab selge finantsolukorra kinnituse (st puuduvad suured võlad või lahendamata probleemid rahandusametustega)? ★ Kas juhtkonnal on lepingu haldamiseks vajalikud oskused? Milliseid kvalifikatsioone ja kogemusi on võimalik näidata? ★ Kas eksisteerib eetikakoodeks, millest juhtkond kinni peab? ★ Kas pakkuja ja ostja vahel on selgelt tähistatud kommunikatsioon? Kas on selge, kes on juhtkonnast vastutav lepingu kehtivuse ajal?
Tugi-teenused	<ul style="list-style-type: none"> ★ Kas pakkujal on üldiselt piisavad tugiteenused? Näiteks raamatupidamise, personaliosakonna, müügi ja turunduse inimesed

4. Lepingukohased tegevused**Objekti lepingujuht**

Pakkuja peab selgelt määrama, kes vastutab objekti haldamise ja kõikide tegevusega seotud küsimuste eest. Selline töötaja on tavaliselt objekti lepingujuht, kes tagab teenuste igapäevase kestmise ja hoiab silma peal kõikidel tegevustega seotud küsimustel. Objekti juht jälgib [tegevusplaani](#) täitmist. Erilist tähelepanu tuleks pöörata protseduuridele, mis näitavad plaani olemasolu ettenägematutele asjaoludele reageerimiseks. Objekti lepingujuhil peavad olema spetsiifilised teadmised lepingu nõudmistest ja tegevusplaanist. Pakkuja objekti lepingujuht peab suutma näidata täielikku arusaamist kliendi nõudmistest, organisatsiooni struktuurist ja turvalisuse filosoofiast¹⁹. Soovitatav on, et tegevusplaanis oleks välja toodud selge vastutusahel ning

kuidas objekti lepingujuht on ostja päringute korral kättesaadav.

¹⁹ See võib olla riigihangete valikukriteeriumiks EL-is / EL-i kandidaatriikides.

Tegevusplaani

Arvestades, et tegevusplaani asub pakkuja poolt esitatud ettepaneku keskmises, tuleb erilist tähelepanu pöörata elementidele, millele plaani keskendub, ja esile tõstetud üksikasjadele.

Euroopa lennujaamade ja lennunduse turvateenuste standardid annavad hea efektiivsuse, millised elemendid peavad kuuluma tegevusplaani hulka, kuid kõige olulisem on plaani juures, et see rahuldaks ostja nõudmisi turvalisuse ja kvaliteedi osas.

Tegevusplaani peab sisaldama üksikasju järgmistele aladele:

- ★ Töögraafikud
- ★ [Standardtegevusprotseduur](#)
- ★ Mobiliseerimisplaani, mis sisaldab ka [varujõude](#)
- ★ Üleminekuplaani
- ★ [Tulemuslikkuse jälgimise hindamine](#)
- ★ [Koolituskava](#)
- ★ Tagasipööratavuse kava
- ★ [Aruandlusstruktuur](#) / süsteemid
- ★ Õnnetusest taastamine / tegevuse jätkuvus

★ Juhtimismudel

Töögraafik või tegevusplaan näitavad tavaliselt, kas pakkujatel on piisavalt organisatsioonilist võimekust asendada lühikese etteteatamisajaga turvatöötajat, näiteks viimase haigestumise korral. See tähendab, et sama kvalifikatsiooni ja kogemustega turvatöötaja saab kolleegi kohustused üle võtta. Samuti peab eraturvateenuste pakkuja suutma näidata, et suudab saada hakkama ootamatute ja erakorraliste olukordadega ning tagada kiire ja tõrgeteta kohandumine. Kuna eraettevõtted on üle võtnud üha rohkem vastutusalasid, võib see ulatuda loodusõnnetustest kuni demonstratsioonide / meeleväljenduste ja vägivaldajuhtumiteni. Ostja peab olema kindel, et pakkuja järgib kõiki protseduure, nagu need on tegevusplaanis kirja pandud ja kokku lepitud.

Tegevusplaanis sisalduv teave peab rahuldama ostjat ja sisaldama regulaarsetel alusel ja märgitud aegadel/kuupäevadel koos ostjaga eraturvateenuste tulemuslikkuse jälgimist. Tegevusplaani rakendamist tuleb regulaarselt üle vaadata ja kasutada sisemise kvaliteedikontrolli alusel tehtud järeldusi. Turvatöötajatel peab olema selge aruandlusstruktuur. Aruandlus peab arvestama järgmisi asjaolusid:

- ★ Aruandlust teostatakse täpselt ja regulaarselt;
- ★ Aruandlus annab vastuseid küsimustele ja sisenditele, millised võivad operatsioonide käigus tekkida (näiteks: kui palju külastajaid on kontrollitud? Kas hoone sisse-/väljapääsud on tipptundide ajal inimvoolu jaoks piisavalt suured?);
- ★ Aruandluse teostamise viis ei takista turvatöötajatel lepingut täitmast;
- ★ Aruandlust tuleb juhul, kui tulemused sellest märku annavad, muuta

vastavalt ostja vajadustele kokkuleppe alusel (näiteks: kas on vaja täiendavaid naisturvatöötajaid?)

- ★ Aruandluse analüüs peab andma tulemuseks korrektiivsed või preventatiivsed meetmed (näiteks: vajame tipptundide ajal rohkem eraturvatöötajaid / vajame täiendavalt naisturvatöötajaid naiste kontrollimiseks)

Erilist tähelepanu tuleb pöörata välja pakutud [töögraafikuplaanile](#), kuna see on keskne element lepingu nõudmiste väljendamiseks. Pange tähele, et aruandluse alusel võivad nõudmised muutuda ja töögraafikut võib olla vajalik ümber teha. Kõik aruandluse järel teostatud muudatused tuleb korralikult dokumenteerida. Töögraafikute meetodika peab tagama järgmist:

- ★ tööle on suunatud õige profiiliga eraturvatöötajad;
- ★ tagatud on lepingu 100%-ne katmine;
- ★ leping teostatakse õigel ajal;
- ★ leping teostatakse õiges kohas;
- ★ iga eraturvatöötaja teab oma töögraafikut piisavalt pikalt ette;
- ★ Töögraafik on turvatöötajatele ette prognoositav ja sisaldab sotsiaalseid aspekte, näiteks kas on rakendatud asendamismehhanismi / kuidas on korraldatud töö pühade ajal;
- ★ iga eraturvatöötaja on oma töögraafikust piisavalt pikalt ette teavitatud;
- ★ ostjat on töögraafikutest teavitatud;
- ★ töögraafikud on kooskõlas siseriiklike ja/või Euroopa seadusandlusega reguleeritud töötingimustega;

LEPINGULISTE TEGEVUSTEGA SEOTUD KVALITEEDIKRITEERIUMID	
Objekti lepingujuht	<ul style="list-style-type: none"> ★ Kas objekti lepingujuhil on piisavalt teadmisi lepingu sätete kohta, et rakendada kõiki aspekte rahuldaval tasemel? ★ Millised oskused ja teadmised peavad objektijuhil olema? ★ Kas kehtestatud on selge vastutusahel?
Tegevusplaan	<ul style="list-style-type: none"> ★ Kas tegevusplaan sisaldab kõiki vajalikke elemente? ★ Kas on näha selget töögraafikute koostamise metoodikat? ★ Kas pakkujal on piisavalt võimsust turvatöötaja asendamiseks haiguse või teise ettenägematute asjaolude korral? ★ Kas tegevusplaan sisaldab võimalikke tulemuslikkuse jälgimise meetmeid? ★ Kas tegevusplaan sisaldab kohustuslikku aruandlust? ★ Kas esitatud töögraafikute metoodika sisaldab kõiki olulisi elemente? Kas töögraafikud võtavad arvesse turvatöötajate sotsiaalseid aspekte, tagades samas lepingu 100% täitmise?
Kvaliteedikontroll	<ul style="list-style-type: none"> ★ Kas pakkuja tegevuse jälgimiseks on kohaldatud sisemised või kolmanda osapoole kvaliteedi kontrollimehhanismid? ★ Kas sisemised kvaliteedi kontrollimehhanismid on kohaldatud vajaliku objektiivsustasemega?

★ leping teostatakse vastavalt viiakse läbi maksimaalse objektiivsusega. töögraafikutele;

Nii töögraafikuid kui tegevusplaan tuleb regulaarselt arutada ametlikel vastavateemalistel ostja ja eraturvateenuste pakkuja vahelistel kohtumistel. Arvestades töögraafiku sotsiaalset mõju turvatöötajatele, peab töögraafik olema prognoositav, pidev ja võimaldama õiget töö ja eraelu tasakaalu.

Kvaliteedikontroll

Igal eraturvapakkujal peab olema sisemine kvaliteedikontrolli ja testimise metoodika. Sellised kontrollimehhanismid võivad sisaldada tegevusplaanide toimimise ja praktilise rakendamise teste. Ülevaatuste ja auditite puhul järgitav protseduur peab veenma ostjat, et sisemised ülevaatused

5. Lepingu taristu

Kõrgeimate kvaliteedistandardite tagamiseks on tehnoloogia teinekord eraturvateenuste osutamise lahutamatuks osaks. Samas kui võimaliku tehnoloogia valik on üha kasvav, on oluline, et tegevusplaan integreeritud tehnoloogia oleks sobiv lepingu eesmärkidele. Võttes arvesse turvatöötajatele esitatavaid kompleksseid nõudmisi seoses tehnoloogia käsitsemisega, peavad kõik töötajad olema väljaõpetatud turvatöötajate tööülesannete täitmiseks kasutatavate seadmete ja tehnoloogia kasutamiseks. Samuti on vaja töövahendeid ja tehnoloogiaid vastavalt tootja juhistele hooldada. Pakkuja peab suutma oma tegevusplaanis demonstreerida nende

aspektide täielikku arvesse võtmist.

Seadmed

Kõiki pakkuja poolt kasutatavaid seadmeid tuleb seadmete omaniku (kelleks tavaliselt on pakkuja) poolt kooskõlas siseriiklike standardite, õigusaktide ja eeskirjade ning samuti tootja juhistega hooldada. Hooldamise kohustust võib delegeerida ka kolmandale poolele (näiteks sõidukite puhul: usaldusväärne autoremondi töökoda). Seadmed ja nende kasutamine peab vastama tervisekaitse ja tööohutuse juhistele. Samuti peavad asukohale iseloomulikele tingimustele vastama kasutatavad töövahendid – näiteks peavad need olema sobilikud varjatud kandmiseks, kui asukoha tingimused seda nõuavad.

Eriti oluline on eraturvatöötajate välimus, kuna see on ka ostja visiitkaardiks. Pakkuja peab seetõttu tagama kõikidele turvatöötajatele standardsed **vormiriided** või tagama, et kõiki saadud vormiriideid kantakse ja hooldatakse korralikult.

Vajaduse korral, vastavalt teostatava töö iseloomule, tuleb turvatöötaja kasutusse anda **kommunikatsiooniseadmed, IT, riist- ja tarkvara**.

Kõik eraturvateenuste teostamise raames kantavad **relvad** peavad olema asjakohased ning ettenähtud korras kasutatud, hooldatud ja hoiustatud. Neid võivad kasutada ainult pakkuja tema turvatöötajad, kellel on vajalikud load, koolitused ja kogemus nende kasutamisel. Relvi tuleb regulaarselt kontrollida ja inventeerida regulaarselt ning hoiustada turvalisel ja asjakohasel moel. Tegevusplaanist peab selguma, kellel on relvade kasutamiseks vajalikud load ning mis tingimustel ja asjaoludel on neid õigus kasutada. Kõik asjaga seotud turvatöötajad peavad teadma kõiki relvaprotseduure.

Kõik lepingu teostamiseks kasutatavad **sõidukid** peavad olema selgelt märgistatud ja heas seisukorras. Selgelt peab olema sätestatud, kellel on juurdepääs sõidukitele ja kuidas tuleb sõidukeid kasutada.

Kõik lepingu teostamiseks kasutatavad **koerad** peavad olema läbinud vastava koolituse ja neid peavad juhtima koolitatud turvatöötajad. Tegevusplaan peab kirjeldama, kus koeri kasutatakse.

Kõikide eelnimetatud toetavate töövahendite ja instrumentide puhul on oluline, et pakkuja suudaks esitada rahuldavad kohustusliku ja/või muud kindlustusgarantiid ja tsiviilvastutuse lepingud. Lisaks kehtivad relvade ja koerte puhul spetsiifilised siseriiklikud seadused. Pakkuja peab suutma demonstreerida täielikku vastavust ja regulaarseid treeninguid seadmete professionaalse kasutamise uusimate juriidiliste tingimuste osas.

Tehniline tugi

Tegevusplaan peab jagama vajalikku teavet, mis selgitab ostjale turvatöötajatele antavat tehnilist tuge ja varustust ning kuidas ja millal neid planeeritakse kasutada oma tegevustes. Tegevusplaan peab sisaldama kõikide seadmete hooldust tagamaks kõikide seadmete, alates logistilistest materjalist kuni kommunikatsiooniseadmete ja aruandlusvahenditeni, tegevusvalmis seisundis olemise. Kohtades, kuhu on paigaldatud sisetelevisiooni ehk CCTV-süsteemid või teised automatiseeritud süsteemid, nagu juurdepääsukontroll ja häirepaigaldised, peab tegevusplaan vastama järgmistele küsimustele:

- ★ Kas kõikidest asjakohastest seadustest on kinni peetud? Osades Euroopa riikides kehtivad siseriiklikud õigusaktid, mis on suunatud jälgitavate inimeste privaatsuse

kaitsmisele.

- ★ Kas pakkujal on tehnilisi oskusi seadmete kasutamiseks?
- ★ Kas eraturvaettevõtte hooldab

seadmeid korralikult? Kui ei, kas eraturvateenuste ettevõtte teeb koostööd spetsiaalse hooldusettevõttega?

- ★ Kas tehnoloogia on kaasaegne?

LEPINGU TARISTUGA SEOTUD KVALITEEDIKRITEERIUMID

Seadmed	<ul style="list-style-type: none"> ★ Kas pakkuja saab tõendada kõikide siseriiklike relvi/koeri/sõidukeid puudutavate seaduste järgimist? Sisetelevisiooni kasutamisel puudub see ka privaatsusõigust. ★ Kas tegevusplaanis ettenähtud vahendid ja seadmed on sobivad lepingu täitmiseks? ★ Kas tehnoloogia vastab kõikidele tervisekaitse ja tööohutuse nõuetele ning tootja juhistele? ★ Kas kõik tegevustesse kaasatud turvatöötajad on läbinud koolituse seadmete kasutamise kohta? ★ Kas regulaarne hooldamine ja uuendamine on tagatud? ★ Kas seadmeid kasutatakse tootja garantiitingimuste kestmist tagaval moel? ★ Kas tootja on katnud seadmete kasutamisega seotud võimalike kohustuste nõudmised asjakohaste kindlustustega? ★ Kas pakkuja saab demonstreerida töötajate regulaarset väljaõpet relvade käsitlemise osas, mis sisaldab ka muudatusi seadusandluses?
Tehniline tugi	<ul style="list-style-type: none"> ★ Kas pakkuja tagab seadmete kasutusvalmiduse igal ajal, kui leping nõuab vastavate seadmete kasutamist? ★ Kas on selge, milliste lepingu aspektide puhul tahab pakkuja-ettevõtte kasutada välist tehnilist tuge?

6. Eraturvaettevõtte

Järgnevalt kirjeldatud kvaliteedikriteeriumid võimaldavad kasutajal määratleda eraturvateenuste ettevõtte tüübi? See puudutab pakkuja suurust ja võimelisust, töötajate arvu, käivet ja spetsialiseerituse taset või teenuste ulatust. Tuleb märkida, et õige pakkuja leidmiseks üles märgitud kvaliteedikriteeriumid on seotud teostatavate ülesannete ja teenustega.²⁰

Kõikide eraturvaettevõtete õiguslik keskkond on pidevas muutumises. Seetõttu on paljudes ettevõtetes juurutatud sisemised vastavusprogrammid, mis annavad ka ostjale kindluse, et jälgitakse osutatud teenuste õiguslikke aspekte ning need on alati tänapäevale vastavad. Siia hulka kuuluvad ka juriidilise ohu hindamine ja kontroll. Mõnedel juhtudel peab pakkujatel olema dokumentatsioon vastavast administratsioonist, mis tagab kõikide sertifikaatide ja akrediteeringute vastavuse kehtivate seadustega.

Üha rohkem organisatsioone on võtnud tarvitusele äritegevuse jätkuvuse meetmed, et tagada kriitiliste ärifunktsioonide jätkumine katkestavate sündmuste korral. Eksisteerib mitmeid rahvusvahelisi ja siseriiklikke äritegevuse jätkuvuse standardeid, mida organisatsioonidel on võimalik rakendada. Neid on võimalik nõuda tõendina, et pakkuja on võtnud sellised äritegevuse jätkuvuse meetmed tarvidusele²¹.

²⁰ See on EL-is asuvate valitsusasutuste riigihankeprotsessi juriidiline nõue töötada välja valiku- ja võitjaks kuulutamise kriteeriumid.

²¹ Mitmed standardiseerimisasutused, nagu ISO, British Standards Institution ja US American Authorities on avaldanud erinevaid äritegevuse jätkuvuse standardeid.

Kogemused ja varasem ajalugu

Pakkumist esitatavatel eraturvateenuste ettevõtetel tuleb paluda esitada teave oma organisatsioonilise struktuuri, osutatavate eraturvateenuste valiku ja iseloomu, ning eraturvateenuste osutamise staaži kohta. Kõik varasemad või eelnevad koostööd kohalike või siseriiklike ametiasutustega võivad anda teavet eraturvateenuste ettevõtte kvaliteedi kohta. See võib hõlmata ka enam kui varemalt osutatud teenused ning hõlmata ka teabejagamisleppeid või koolitus- ja koostöö skeeme näiteks politsei või teiste hädaabiteenustega.

Hea tervisekaitse ja tööohutuse ajalugu ning toetusvõimalus (vägivaldsete) rünnete või teiste sündmuste objektiks sattunud turvatöötajatele näitavad pakkumist esitava ettevõtte häid tervisekaitse ja tööohutuse põhimõtteid²². Sellest annab omakorda märku vähene puudumiste arv ja motiveeritum töötajaskond. Üha olulisemaks töötajate haldamise elemendiks on muutunud töö- ja vabaja kokku sobitamise poliitika. Osade lepingutega seonduvaid tervisekaitse ja tööohutuse riske saab hinnata erinevate tervisekaitse ja tööohutuse riskide hindamise abivahenditega²³.

Varasem veatu ajalugu kliendi teabe konfidentsiaalsuse hoidmisel ja privaatsesse andmetesse tähelepanelik

²² Samuti võib kvaliteetsetes eraturvateenuste ettevõtetes toimivate tervisekaitse ja tööohutuse poliitika kindlakstegemiseks kasutada juhena Euroopa Komisjoni tööhõive, sotsiaalküsimuste ja sotsiaalse kaasatuse peadirektoraadi avaldatud dokument „Sotsiaalne ostlemine – juhend riigihangetes sotsiaalsete asjaolude arvessevõtmiseks“.

²³ Üheks töövahendiks oleks Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuuri (EU-OSHA) välja töötatud veebirakendus Euroopa onlain interaktiivne ohuhindamine. Erilist tähelepanu tuleks pöörata VKE-dele, millel võib olla raskusi oma sotsiaalpoliitika tõendamisel.

suhtumine on digitaalmaailmas omandanud üha suurema tähtsuse. Seetõttu peab pakkuja näitama selgeid andmekaitse meetmeid. Rakendatud peavad olema meetmed klientide privaatsete andmete kaitsmiseks, millised on kogutud näiteks pakkuja aruandlustegevuse käigus.

Eetika, ettevõtte filosoofia ja käitumiskoodeks

Fakt, et pakkujal on olemas toimiv kvaliteedijuhtimisstruktuur ja ettevõtte eetikakoodeks, on tõendiks ettevõtte sotsiaalvastutuse olemasolust. Rahvusvahelised standardiseeritud režiimid, nagu ÜRO Global Compact, aitavad pingutusi selles osas võrrelda.

Paljudel organisatsioonidel on dokumentatsioon, mis tõstab eetilistest vaatenurgast esile nende suhtumist klientide ja äritegevuse suhtes. Juhul kui pakkuval ettevõttel on selline deklaratsioon, annab see märku pakkuja sisemistest normidest seoses näiteks korruptsiooni, ettevõtte eetika, finantsilise läbipaistvusega, ja näitab, kas pakkuja vastab ostja ootustele näiteks äri filosoofia seisukohast lähtudes. Pakkumist tegevate ettevõtete sisemine vastavusprogramm või kvaliteedijuht vastutavad sageli kõigi töötajate vastavuse tagamise eest nii ettevõtte enda eetikakoodeksi või -põhimõtete, kuid ka tööstuse standardite ja kohustustega.

Väikesed ja keskmise suurusega ettevõtted

Väikesed ja keskmise suurusega ettevõtted²⁴ seisavad hankeprotsessis silmitsi spetsiifiliste probleemidega. Mõned esile toodud kvaliteedikriteeriumid võivad panna nende õlule tahes või tahtmata võimaliku koorma, mis nõuab pragmaatilisi

²⁴ Nagu on määratletud Euroopa Komisjoni soovitusel 2003/36/EÜ.

lahendusi kõikide pakkujate mittediskrimineerimise tagamiseks. Samuti on erasektorist pärit ostjatele olemas parimad tavad, mis aitavad muuta hankeprotsessi VKE-dele lihtsamini juurdepääsetavaks²⁵.

²⁵ Vt näiteks Euroopa Komisjoni Talituste töödokument „Väikeste ja keskmise suurusega ettevõtjate riigihankelepingutele juurdepääsu hõlbustavate euroopa parimate tavade juhend“.

ERATURVATEENUSTE ETTEVÕTTEGA SEOTUD KVALITEEDIKRITEERIUMID

Kogemused ja varasem ajalugu	<ul style="list-style-type: none"> ★ Kas pakkuja suudab demonstreerida oma kogemust nõutud alal? Millist valikut teenuseid pakutakse? Kava ollakse olnud turul tegutsenud? ★ Kas pakkujal on varasem / olemasolev koostöö ametivõimudega? ★ Kas pakkuja demonstreerib head töötervishoiu ja tööohutuse ajalugu? ★ Kas pakkuja kohandab tervisekaitse ja tööohutuse ohuhindamise töövahendeid, kui selleks on vajadus? ★ Kas pakkujal on hea konfidentsiaalsuse ja andmekaitse ajalugu?
Eetika, ettevõtte filosoofia ja käitumiskodeks	<ul style="list-style-type: none"> ★ Kas pakkujal on tunnustatud korporatiivse sotsiaalse vastutuse ajalugu? ★ Kas pakkujal on kasutusel sisemine vastavus- ja kvaliteediprogramm, mis tagab juriidilise vastavuse ja kooskõla tööstusvaldkonna standardite / enda lubadustega? ★ Kas pakkujal on käitumiskodeks / eetikaprogramm?

Lisa 1 - Hindamisjuhised: näide võitja määramiseks kvaliteeditingimuste alusel.

Selles lisas on toodud teile, kliendile, praktiline näide, kuidas selgitada välja võitjat kvaliteedikriteeriumide alusel.

Kinni tuleb pidada kolmest järgmisest sammust.

- ★ **1. SAMM** - Kvaliteedi suhtelise tähtsuse fikseerimine üle maksumuse.
- ★ **2. SAMM** – Erinevatele kvaliteedikategoriatele omistatud tähtsuse ja iga kategooria all iga konkreetse kvaliteedikriteeriumi suhtelise tähtsuse määratlemine.
- ★ **3. SAMM** – Erinevate kriteeriumide kogusumma arvutamine, et määrata „parima väärtuse” pakkuja, pärast seda, kui leping on avaldatud ja erinevate eraturvaettevõtete pakkumised on tehtud vastavalt sammudele 1 ja 2.

1. SAMM - Kvaliteedi tähtsus hinnaga võrreldes

Tegemaks kindlaks pakkumist, millel on kvaliteedi ja hinna kriteeriumide alusel parim väärtus, saab üldise pakkumise punktisumma kindlakstegemiseks kasutada järgmist valemit:

$$\text{Pakkumuse punktid} = \text{kvaliteedi punktid} + \text{hinna punktid}$$

Ostja peab ise otsustama, millise tähtsuse omistab ta kvaliteedi ja hinna arvtulemusele. Mida kõrgem on skoor,

seda suurem olulisus on kvaliteedikriteeriumile omistatud.

2. SAMM - Erinevate kategooriate ja konkreetsete kvaliteedikriteeriumide tähtsuse määratlemine

See samm võimaldab ostjatel määrata, millised kvaliteedikriteeriumide kategooriad on nende jaoks kvaliteedi hindamisel kõige olulisemad, määrates neile kvaliteediskoori jaoks lubatud punktide proportsiooni:

Kategooria	Tähtsuse osakaal
Eraturvatöötajad	Kõrge omistatud punktide arv näitab, et taustakontroll, valimine ja värbamine, oskused ja võimed, kogemused ja töötingimused on kõige olulisemad.
Lepingu juhtkond	Siia märgitud number näitab lepingu juhtkonna oskustele, nende kogemustele ja pakkuva ettevõtte sisestele tugiteenustele omistatavat tähtsust.
Lepingukohased tegevused	Juhul kui objekti lepingujuhi ja tegevusplaani kvaliteet sh sellised aspektid, nagu töögraafikud, olema ostjale enim tähtsad, tuleks enim punkte omistada sellele kvaliteedikategoriale.

Lepingu taristu	Ostjad, kelle meelest tuleb enim tähtsust omistada tehnilisele toele ja kasutatud tehniliste seadmete kvaliteedile, peaksid enim punkte jagama sellele kvaliteedikriteeriumide kategooriale.
Ettevõtte	Siia tuleks kirjutada pakkuja-ettevõtte üldkvaliteeti sh selliseid aspekte, nagu eetika, filosoofia või sisemist käitumiskodeksit väljendav number.

Seejärel võite valida iga kategooria all konkreetsete kvaliteedikriteeriumide tähtsuse. Klient peab andma igale aspektile teatud arvu punkte, mis kokku annavad igale kategooriale eraldatud punktide koguarvu.

Kui te näiteks annate 60 punkti kvaliteedi ja 40 punkti hinna eest (1. samm), tuleb need 60 punkti jagada erinevate kvaliteedikriteeriumide vahel. Näiteks võite anda 17 punkti eraturvatöötajatele, 5 lepingu juhtkonnale, 20 lepingukohastele tegevustele, 10 lepingu taristule ja 8 eraturvaettevõttele.

Seejärel võite iga kategooria all märgitud võimalike kriteeriumide hulgast valida välja need, mis vastavad teie prioriteetidele. Näiteks seoses lepingu juhtkonna kategooriaga saate sellele antud 5 punkti jagada järgmiselt:

- ★ juhtimisrühma kvalifikatsioon (3 punkti)
- ★ juhtimisrühma varasemad kogemused (2 punkti)

Sama tegevust tuleb korrata ülejäänud kvaliteedikategooriatega seotud võimalike kriteeriumide puhul.¹

Täieliku näite leiata hiljem lehekülgedelt 45-50

PÄRAST KVALITEEDIKRITEERIUMIDELE OLULISUSE OMISTAMIST JA KVALITEEDIKRITEERIUMIDELE SUHTELISEL OLULISUSE ANDMIST, TULEB KÄIVITADA HANKEPROTSESS. KINNI TULEB PIDADA LEPINGU OLEMUSEST SÕLTUVATEST PROTSEDUURILISTEST KRITEERIUMIDEST (VASTAVAD SELGITUSED LEIATE 4. PEATÜKIST).²

Enne hanke võitja väljakuulutamist, eriti nende lepingute puhul, mille puhul rakenduvad riigihangete reeglid (vt 5. peatükki), tuleb teil esmalt uurida lähemalt:

- a)** Kas on ettevõtteid, mida peetakse kõneks olevate ülesannete teostamiseks ebasobivaks. Võimalikeks märkideks võivad olla sotsiaalkindlustusmaksete või maksude tasumata jätmine, kriminaalne minevik või teised rikkumised. Avaliku sektori

¹ Nagu 5. peatükis sai selgitatud, peavad riigihankeid läbiviivad valitsusasutused tagama, et osad kriteeriumid oleksid kõrvaldamise kriteeriumid, mitte esiletõstmise kriteeriumid (kohustuslik koostöö või siseriiklikust ja tööõigusest kinnipidamine). Euroopa direktiivide kohaselt võib töötajate kogemust lugeda ka valikukriteeriumiks.

² Riigihankeid korraldavad valitsusasutused peavad arvestama hanketeadet Vt lk 54-57.

Lisa 1 - Hindamisjuhised: näide hanke võitja määramiseks kvaliteeditingimuste alusel.

ostjad Euroopa Liidus on kohustatud teatud pakkumised automaatselt kõrvale heitma.

- b)** Kas on ettevõtteid, mis ei vasta põhilistele valikukriteeriumidele oma kogemuse ja võimekuse mõttes. Sellised ettevõtted ei peaks võitja valimise etappidesse jõudma.

Kui olete kõrvaldanud mõned mittesobivad ettevõtted ja valinud mõned ettevõtted, mis vastavad valikukriteeriumidele, saate parima väärtuse, hinnates eelnevalt valitud kriteeriume.

3. SAMM – Kvaliteedi hindamine

Pärast pakkumuste esitamist viib ostja läbi pakkumustega saadud hinnapakumuste hindamise. Neid pakkumusi, mis on kõrvaldatud või ei vastanud valikukriteeriumidele, ei vaadata läbi. Järelejäänud pakkumuste hindamine põhineb hinnale omistatud punktiarvu alusel, mis on toodud ära hanke hindamisteatises.

Hinna hindamine

Madalaimat hinda pakkuv pakkuja saab täisarvu hinna eest omistatavaid punkte. Kõiki kalleid hindu hinnatakse võrrelduna madalaima hinnapakumisega. Hinna eest antavaid punkte vähendatakse protsendi alusel, mille võrra hinnapakumine ületab madalaimat pakkujat. Alltoodud näites, kus hinna eest on võimalik saada 40 punkti, toob 10% suurem hind kaasa 10% vähem punkte 40-st võimalikust punktist jne.

Ettevõte	Hind	Punktid
A	100.000 eurot	40
B	110.000 eurot	36
C	120 000 eurot	33

Kvaliteedi hindamine

Pärast seda, kui ostja on määratlenud kvaliteediprioriteedid andes kategooriatele punkte sammus 2 kirjeldatud määrangute alusel, on oluline hinnata objektiivselt, millised pakkumused neile nõudmistele vastavad. Objektiivsuse tagamiseks võib kasutada järgmisi punktiarvestuse parameetreid:

- ★ Pole kohane
- ★ Mittevastav
- ★ Tõenäoliselt vastav
- ★ Vastav
- ★ Suurepärase

Järgnev tabel toob ära iga punktiarvestuse parameetri definitsiooni. Parameetrit „pole kohane” kasutatakse punktiarvestustabelites nende kriteeriumide puhul, milliseid peetakse lepingu suhtes ebaoluliseks. Loomulikult peab ettevõtte, mis saab mõne kvaliteedikriteeriumi eest tulemuseks „suurepärase”, peaks saama suurema proportsiooni võimalikke punkte kui ettevõtte, mis sai tulemuseks „tõenäoliselt vastav”. Seetõttu antakse iga kriteeriumi eest

antavatele punktidele erinev kaal.

Kaal

Parameeter	Kaal
Mittevastav	0%
Tõenäoliselt vastav	50%
Vastav	80%
Suurepärane	100%

Pakkuja, kes on saanud suurima arvu tulemusi „suurepärane” (neile kriteeriumitele anti ostja poolt enim punkte), saab seeläbi suurima punktisumma kvaliteedikriteeriumides. Kvaliteedikriteeriumide hindamistulemused lisatakse hinna hindamisel saadud punktisummale ja tulemuseks saadakse „parima väärtusega” pakkuja.

Punktiarvestuse kriteeriumite definitsioon

Pole kohane	See arvestab tõsiasja, et mitte kõik elemendid ei ole igale ostjale asjakohased. Selle hanke võitmiseks ei ole see kriteerium asjakohane ja seetõttu see punkte ei saa. Hinnangut „pole kohane” ei tasuks kasutada korrapäratult, vaid see peab olema hanke nõudmistega põhjendatud. Näiteks pole kriteerium „CCTV” asjakohane, kui seda tehnoloogiat ei kavatseta lepingu täitmise käigus kasutada.
Mittevastav	Seda hinnangut kasutatakse siis, kui esitatud teave ei vasta absoluutselt ostja nõudmistele. Seda hinnangut ei kasutata, kui teatud elemendi puhul ei ole üldse mingit infot antud.
Tõenäoliselt vastav	Esitatud teave ei võimalda täielikult hinnata, kas pakutud element vastab nõudmistele.
Vastav	Esitatud teave vastab täies ulatuses hanketeatise märgitud nõudmistele ja ostja ootustele.
Suurepärane	Artikkel vastab nõudmistele ja ootustele ning demonstreerib erakordselt kõrge kvaliteediga teenust, mis põhineb edukal praktikas toimimisel.

Näide

Toodud näites on ostja otsustanud anda 100 punkti järgmiselt:

Hind	40 punkti
Kvaliteet	60 punkti
Jaotamine:	
1. Eraturvatöötajad	17
2. Lepingu juhtkond	5
3. Lepingukohased tegevused	20
4. Lepingu taristu	10
5. Eraturvafirma	8

1. Eraturvatöötajad

	Võimalik punktide arv	Pole kohane	Mittevastav 0%	Tõenäoliselt vastav 50%	Vastav 80%	Suurepäran e 100%	Kaalitud punktide arv
1.1 Taustakontroll, valimine, värbamine							
Dokumenteeritud taustakontrolli protsess	0	✓					0
Tõend eraturvatöötajate taustakontrolli seadusega kooskõla kohta	3			✓			1,5
Spetsiaalsed taustakontrolli tegelevad töötajad	0	✓					0
Värbamine koos sotsiaalsete aspektidega	3			✓			1,5
1.2 Oskused ja võimed							
Baaskoolitus	3					✓	3
Lisakoolitus	1					✓	1
Erikoolitus	1			✓			0,5
	Võimalik punktide arv	Pole kohane	Mittevastav 0%	Tõenäoliselt vastav 50%	Vastav 80%	Suurepäran e 100%	Kaalitud punktide arv

Lisa 1 – Näide

Värskenduskoostitus	0	✓		0
Spetsiaalsed koolitajad/ruumid	0	✓		0
Koolitusmoodulid/õppekavad	0	✓		0
Teised toetatud oskused	0	✓		0
Karjäär ja koostöö seotud turvatöötajatele	0	✓		0
1.3 Kogemus				
Piisava kogemuste taseme kinnitus	2		✓	2
Koostöö teiste organisatsioonide/ametiasutustega	0	✓		0
1.4 Töötingimused				
Tõend kollektiivtöölepetest, siseriiklikust sotsiaal- / tööõigusest kinnipidamise kohta	2		✓	1,6
Selge ja läbipaistev palgastruktuur	0	✓		0
Kanal kaebustele, tagasisidele ja ettepanekutele	0	✓		0
Tsiviilvastutuse lahendused	2		✓	1
KOKKU	17			12,1

2. Lepingu juhtkond

	Võimalik punktide arv	Pole kohane	Mittevastav 0%	Tõenäoliselt vastav 50%	Vastav 80%	Suurepäran e 100%	Kaalutud punktide arv
2.1 Juhtimisrühm							
Selged finantsaruanded	0	✓					0
Juhrühma kvalifikatsioonid	3				✓		2,4
Juhrühma kogemus	2				✓		1,6
Vastutused ja standardid	0	✓					0
2.2 Tugiteenused							
Tugiteenused	0	✓					0
KOKKU	5						4,0

3. Lepingukohased tegevused

	Võimalik punktide arv	Pole kohane	Mittevastav 0%	Tõenäoliselt vastav 50%	Vastav 80%	Suurepäran e 100%	Kaalutud punktide arv
3.1 Objekti lepingujuht							
Kvalifikatsiooni tõend	5					✓	5
Teadmislepingu olemasolu	2					✓	2
Vastutusahel	1			✓			0,5
3.2 Tegevusplaan							
Tegevusplaani terviklikkus	0	✓					0
	Võimalik punktide arv	Pole kohane	Mittevastav 0%	Tõenäoliselt vastav 50%	Vastav 80%	Suurepäran e 100%	Kaalutud punktide arv
Metoodiline töögraafikute koostamine	0	✓					0

Lisa 1 – Näide

Töögraafikute pαιndlikkus	4			✓	4
Tulemuslikkuse jālgimine	1		✓		0,5
Kohustusliku aruandluse kasutamine	0	✓			0
Töögraafiku sotsiaalne aspekt	5			✓	4

3.3 Kvaliteedikontroll

Sisemine või kolmanda poole poolt teostatav kontrollmehhanism	1			✓	0,8
Objektiivne kvaliteedikontroll	1			✓	0,8

KOKKU**20****17,6****4. Lepingu taristu**

	Võimalik punktide arv	Pole kohane	Mittevastav 0%	Tõenäoliselt vastav 50%	Vastav 80%	Suurepäran e 100%	Kaalitud punktide arv
4.1 Vahendid							
Vastavus siseriiklike seadusandlusega seoses relvade/sõidukite/v ahenditega (kui on asjakohane)	4					✓	4
Töövahendite sobivus tegevusplaaniga	0	✓					0
Vahendite kasutamisel tervisekaitsest ja tööohutusest kinnipidamine	0	✓					0
Töövahendite/- seadmete regulaarne hooldamine	0	✓					0

Lisa 1 – Näide

	Võimalik punktide arv	Pole kohane	Mittevastav 0%	Tõenäoliselt vastav 50%	Vastav 80%	Suurepäran e 100%	Kaalitud punktide arv
Töövahendite ja seadmete garantii	0	✓					0
Töövahendite kasutamisega seotud vastutuslahendused	3				✓		2,4
Erikoolitus töövahendeid/-seadmeid käsitsevatele töötajatele	1			✓			0,5
4.2 Tehniline tugi							
Kõigi vahendite valmisolek vastavalt lepingu nõudmistele	0	✓					0
Kõigile seadmetele on tagatud selge tehniline tugi	2					✓	2
KOKKU	10						8,9

5. Eraturvafirma

	Võimalik punktide arv	Pole kohane	Mittevastav 0%	Tõenäoliselt vastav 50%	Vastav 80%	Suurepäran e 100%	Kaalitud punktide arv
5.1 Kogemused ja varasem ajalugu							
Pakutavate teenuste valik	0	✓					0
Turul tegutsemise aeg	0	✓					0
Toimuv/varasem koostöö ametivõimudega	0	✓					0
Hea tervisekaitse ja tööohutuse ajalugu	2				✓		1,6

	Võimalik punktide arv	Pole kohane	Mittevastav 0%	Tõenäoliselt vastav 50%	Vastav 80%	Suurepäran e 100%	Kaalitud punktide arv
Töö- ja vabaaja ühildamise skeem	0	✓					0
Tervise- ja ohutusriskide hindamine	0	✓					0
Klienditeabe konfidentsiaalsuse ajalugu	0	✓					0
Andmekaitsemeetmed	0	✓					0

5.2 Eetika, ettevõtte filosoofia ja käitumiskoodeks

Ettevõtte sotsiaalse vastutuse kohustus	4			✓			2
Äritegevusele eetilise lähenemise dokumentatsioon	0	✓					0
Äritegevuse jätkuvuse programm	1		✓				0
Sisemine vastavuse/kvaliteedi programm	1			✓			0,5

KOKKU **8** **4,1**

Tulemus

Eeltoodud näites esitatud pakkumuse hindamisvormi tulemusel on ostjal ülevaade erinevate pakujate tulemuste võrdlemiseks eraldi kvaliteedikriteeriumide osas. Selles näites olid pakkuja tulemused kvaliteedikriteeriumides järgmised.

Kvaliteedikriteerium	Võimalik punktide arv	Antud punkte
Eraturvatöötajad	17	12,1
Lepingu juhtkond	5	4,0
Lepingukohased tegevused	20	17,6
Lepingu taristu	10	8,9

Eraturvafirma	8	4,1
Kokku	60	46,7

Lisa 2 – Kõrvaldamise, valimise ja punktide andmise kriteeriumid

Selles lisas on toodud ära ülevaade EL-i riigihangete seadusandluses sisalduvatest kõrvaldamise, valimise ja võitjaks kuulutamise kriteeriumidest. Sellised kriteeriumid kehtivad ainult eraturvateenuseid ostvatele valitsusasutustele. Erasektoris tegutsevad kliendid võivad aga samuti neist kriteeriumidest ideid ammutada.

1. KÕRVALDAMISKRITEERIUMID

Avaliku sektori ostjad peavad kõrvaldama hankest pakkujad, kui neid on lõplikult süüdimõistetud järgmistel põhjustel:	Mittevastav	Vastav	Märkused
Osalemine kuritegelikus organisatsioonis			
Korruptsioon			
Pettus			
Terroriakti toimepanek või terroristliku tegevusega seotud õigusrikkumised			
Rahapesu või terrorismi rahastamine			
Laste tööjõu kasutamine ja muud inimkaubanduse vormid			
Sotsiaalkindlustusmaksete või maksude tasumise kohustuse rikkumine			

Avaliku sektori hankijad võivad kõrvaldada või liikmesriigid võivad nõuda neilt pakkujate kõrvaldamist hankest järgmistel põhjustel:	Mittevastav	Vastav	Märkused
EL-i, rahvusvaheliste ja riiklike keskkonna-, sotsiaal- ja tööõigusest ning samuti kollektiivlepingutest mitte kinnipidamine			
Pankrott või maksejõuetus või pankroti tõttu varade müük kohustuste katteks			
Raske eksimine ametialaste käitumisreeglite suhtes, mis muudab ta aususe küsitavaks			
Kokkulepped teiste ettevõtetega konkurentsi moonutamise eesmärgil			

Huvide konflikt			
Ettevõtja puhul on esinenud tõsiseid või pidevaid puudujääke varasema riigihankelepingu kohase olulise nõude täitmisel			
Pakkuja on lubamatul viisil mõjutanud avaliku sektori hankija otsustusprotsess			

Tulemus „mittevastav” ükskõik, millistes neis kohustuslikes kategooriates toob kaasa kohese hankeprotsessilt diskvalifitseerimise. Tulemus „mittevastav” ükskõik, millistes neis valikulistes kategooriates võib tuua hankeprotsessilt diskvalifitseerimise.

2. VALIKUKRITEERIUMID

Sobivus kutsetöoga tegelemiseks

Pakkujatelt võidakse nõuda vastavust järgmiste nõudmistega:	Mittevastav	Vastav	Märkused
Liikmesriigi valitsusasutuse poolt peetavasse kutse- või äriregestrisse kandmine.			
Teenuste riigihankemenetlustes loa olemasolu või organisatsiooni kuulumise tõendamine juhul, kui ettevõtjatel peab oma päritoluriigis asjaomase teenuse osutamiseks omama luba või kuuluma teatavasse organisatsiooni			

Majanduslik ja finantsseisund

Pakkujatelt võidakse nõuda vastavust järgmiste nõudmistega:	Mittevastav	Vastav	Märkused
Teatud minimaalne aastane käive sh teatud minimaalne käive lepinguga käsitletud valdkonnas			
Pakkujad võivad olla kohustatud esitama teavet oma aastaaruannete kohta, milles on ära näidatud näiteks varade ja kohustuste vaheline suhtarv			
Ametialase vastutuskindlustuse asjakohane tase			

Tehniline ja kutsealane suutlikkus

Pakkujatelt võidakse nõuda vastavust järgmiste nõudmistega:	Mittevastav	Vastav	Märkused
Piisavalt kogemusi, mida kinnitavad sobivad viited varem täidetud lepingutele, näiteks kõige enam viie aasta jooksul teostatud tööde nimekiri, millega on kaasas tõendid rahuldava teostamise kohta ja kõige olulisemate tööde tulemused.			
Pakkuja või töövõtja või nende juhtkonna haridust ja erialaseid oskusi kinnitavad tõendid, tingimusel, et neid ei hinnata punktide andmise kriteeriumina			
Kui asjade hankemenetlused nõuavad kohaletoomist või paigaldamist, teenuseid või töid, võib hinnata pakkuja kutsealast suutlikkust teenust osutada või paigaldust või töid teha, võttes arvesse tema oskusi, efektiivsust, kogemusi ja usaldusvärsust			

„Mittevastav” tulemus mõnes neis kategooriates võib tuua kaasa pakkuja kõrvaldamise edasisest valiku- / hindamisprotsessist. Kui ettevõtte on tõenäoliselt vastav, võib olla vaja hankida täiendavat teavet. Tõenäoliselt vastavad hinnatakse kõrvaldamise ja valiku kriteeriumidega seoses vastavateks.

3. VÕITJAKS KUULUTAMISE KRITEERIUMID

Leping antakse organisatsioonile, mis esitab majanduslikult kõige soodsama pakkumuse, mida hinnatakse järgmiste kriteeriumide alusel:

- a) hind või kulu, kasutades olelusringi kulude meetodit
- b) parim hinna-kvaliteedi suhtarv, mida hinnatakse kvalitatiivsete, keskkonnaga seotud ja/või sotsiaalseid aspekte sisaldavate kriteeriumide alusel.
- c) kvaliteet sh tehniline väärtus
- d) lepingu täitmiseks suunatud töötajate oskusteave ja kogemus, kus lepinguga töötamiseks määratud töötajate kvaliteedil võib olla oluline mõju lepingu teostamise tasemele.
- e) kuluelement või samuti võtta fikseeritud hinna kuju, mille puhul kõik pakkujad võistlevad ainult kvaliteedikriteeriumide alusel
- f) Samuti võivad liikmesriigid sätestada, et ostjad ei tohi lepingu sõlmimise alusena kasutada ainult hinda.

Lisa 3 - Hanketeated

Hanketeated on oluline dokument, mis peab kirjeldama kogu konkreetse hankega seotud vajaminevat teavet. Samas kui valitsusasutused peavad kinni hanketeades sisalduvat teavet käsitlevatest õigusaktidest, peaksid teised ostjad hankima ideid ka järgnevast näitest, mille leiab EL-i riigihangete direktiivi, V lisa C osast.

Information to be included in contract notices

★ Name, identification number (where provided for in national legislation), address including NUTS code, telephone, fax number, email and internet address of the contracting authority and, where different, of the service from which additional information may be obtained.

★ Email or internet address at which the procurement documents will be available for unrestricted and full direct access, free of charge.

Where unrestricted and full direct access, free of charge, is not available for the reasons set out in the second and third subparagraphs of Article 53(1), an indication of how the procurement documents can be accessed.

★ Type of contracting authority and main activity exercised.

★ Where appropriate, indication that the contracting authority is a central purchasing body or that any other form of joint procurement is involved.

★ CPV codes; where the contract is divided into lots, this information shall be provided for each lot.

★ NUTS code for the main location of works in case of works contracts or NUTS code for the main place of delivery or performance in supply and service contracts; where the contract is divided into lots, this information shall be provided for each lot.

★ Description of the procurement: nature and extent of works, nature and quantity or value of supplies, nature and extent of services. Where the contract is divided into lots, this information shall be provided for each lot. Where appropriate, description of any options.

★ Estimated total order of magnitude of contract(s); where the contract is divided into lots, this information shall be provided for each lot.

★ Admission or prohibition of variants.

★ Time-frame for delivery or provision of supplies, works or services and, as far as possible, duration of the contract.

★ In the case of a framework agreement, indication of the planned duration of the framework agreement, stating, where appropriate, the reasons for any duration exceeding four years; as far as possible, indication of value or order of magnitude and frequency of contracts to be awarded, number and, where appropriate, proposed maximum number of economic operators to participate.

★ In the case of a dynamic purchasing system, indication of the planned duration of that system; as far as possible, indication of value or order of magnitude and frequency of contracts to be awarded.

- ★ Osalemistingimused, sealhulgas:
 - ★ vajaduse korral märge selle kohta, kas riigihange on suunatud kaitstud töö keskustele või kas selle raames tehtavad tööd on suunatud kaitstud tööhõive programmidele;
 - ★ vajaduse korral märge selle kohta, kas õigus- või haldusnormidega nähakse ette, et teenust võib osutada üksnes kindla kutseala esindaja; viide asjaomastele õigus- või haldusnormidele;
 - ★ ettevõtjate olukorda käsitlevate selliste kriteeriumite loetelu ja lühikirjeldus, mis võivad kaasa tuua menetlusest kõrvaldamise, ning kvalifitseerimise tingimuste loetelu ja lühikirjeldus; võimalikud miinimumnõuded; märge nõutava teabe kohta (ettevõtjate endi kinnitused, dokumendid).
- ★ Hankemenetluse liik; vajaduse korral kiirendatud menetluse kasutamise põhjused (avatud ja piiratud menetluse ja konkurentsipõhise läbirääkimistega menetluse korral);
- ★ Vajaduse korral märge selle kohta, kas:
 - ★ kasutusel on raamleping;
 - ★ kasutusel on dunaamiline hankesüsteem;
 - ★ kasutusel on elektrooniline oksjon (avatud või piiratud menetluse või konkurentsipõhise läbirääkimistega menetluse korral).
- ★ Kui leping jaotatakse osadeks, märkida, kas pakkumusi on võimalik teha ühe, mitme või kõikide osade kohta; märkida, kas on piiratud osade arvu, mille suhtes võib ühe pakujaga lepingu sõlmida. Kui lepingut osadeks ei jaotata, märkida selle põhjused, välja arvatud juhul, kui see teave on esitatud üksikaruandes.
- ★ Piiratud menetluse, konkurentsipõhise läbirääkimistega menetluse, võistleva dialoogi või innovatsioonipartnerluse korral, kui kasutatakse võimalust vähendada selliste taotlejate arvu, kellele tehakse ettepanek pakkumuste esitamiseks, läbirääkimisteks või dialoogis osalemiseks: taotlejate miinimum- ja vajaduse korral maksimumarv ning objektiivsed kriteeriumid taotlejate väljavalmiseks.
- ★ Konkurentsipõhise läbirääkimistega menetluse, võistleva dialoogi või innovatsioonipartnerluse korral märkida, kas kasutatakse järjestikuste etappidena toimuvat menetlust, et vähendada järk-järgult lahenduste või pakkumuste arvu, mille suhtes jätkatakse kas arutelu või läbirääkimisi.
- ★ Vajadusel eritingimused, mida tuleb arvestada lepingu täitmisel.
- ★ Kriteeriumid, mille alusel leping või lepingud sõlmitakse. Majanduslikult soodsaima pakkumuse kriteeriumid ning nende suhteline osakaal tuleb märkida juhul, kui need ei ole esitatud kirjeldustes või võistleva dialoogi puhul kirjeldavas dokumendis

välja arvatud juhul, kui majanduslikult kõige soodsam pakkumine määratakse kindlaks üksnes hinna põhjal.

- ★ Pakkumuste (avatud menetluste korral) või osalemistaotluste (piiratud menetluste, konkurentsipõhiste läbirääkimistega menetluste, dünaamiliste hankesüsteemide, võistlevate dialoogide ja innovatsioonipartnerluste korral) laekumise tähtajad.
- ★ Aadress, kuhu taotlused või pakkumused tuleb esitada.
- ★ Avatud menetluste korral:
 - ★ aeg, mille jooksul pakkuja peab säilitama oma pakkumuse;
 - ★ pakkumuste avamise kuupäev, kellaaeg ja koht;
 - ★ isikud, kes võivad viibida pakkumuste avamise juures.
- ★ Keel või keeled, milles pakkumused või osalemistaotlused tuleb koostada.
- ★ Vajaduse korral märge selle kohta, kas:
 - ★ lubatakse pakkumuste või osalemistaotluste elektroonilist esitamist;
 - ★ kasutatakse elektroonilisi tellimusi;
 - ★ kasutatakse elektroonilist arveldamist;
 - ★ kasutatakse elektroonilisi makseid.
- ★ Teave selle kohta, kas leping on seotud liidu vahenditest rahastatava projekti ja/või programmiga.
- ★ Läbivaatamise ja vajaduse korral vahendusmenetluse eest vastutava asutuse nimi ja aadress. □ Läbivaatamise menetluse täpsed tähtajad või vajaduse korral sellekohast teavet väljastava talituse nimi, aadress, telefoni- ja faksinumber ja meiliaadress.
- ★ Korduva menetluse korral edasiste teadete avaldamise eeldatav aeg.
- ★ Teate saatmise kuupäev.
- ★ Märge selle kohta, kas leping on hõlmatud WTO riigihankelepinguga.
- ★ Muu asjakohane teave.