

**Yüksek Kaliteli Bir Güvenlik
Hizmeti Alabilmek için
Yapılması Gerekenler**

1

GİRİŞ

2

2. GÜVENLİK PERSONELİ

4

2. PROJE YÖNETİMİ / PROSEDÜRLERİ

7

3. PROJE ALTYAPISI

9

4. GÜVENLİK ŞİRKETİ

12

5. DEĞERLENDİRME TALİMATLARI

Hizmet sunmayı amaçlayan birçok kuruluşta olduğu gibi, verilen hizmetin kalitesi birçok anahtar unsura bağlıdır. Tüm bu unsurlardan en önemlisi güvenlik görevlilerinin yetenek, kapasite ve motivasyonlarıdır. Çünkü güvenlik görevlileri hem güvenlik hizmetinin günlük performansından, hem de halk ve müşterilerle etkileşimden sorumludurlar. Buna ek olarak, güvenlik görevlilerinin yönetim ve operasyonel planlama ve hizmetleri, güvenlik hizmetinin mümkün olan en yüksek kalitede sunulduğundan emin olunmasını gerektirmektedir. Aynı şekilde önemli olan unsurlardan diğerleri de güvenlik görevlilerinin temin edilen teknik, operasyonel ve insan kaynakları altyapısı ve proje yönetimi ekibidir. Son olarak da güvenlik şirketinin sadece kaliteli hizmet sunmak için gerekli kayıtlara değil aynı zamanda da müşterinin ihtiyaçlarını karşılayabilecek hizmet felsefesini sunabilen altyapıya sahip bir şirket olması gerekmekte ve bu altyapıyla şirket işlerinin desteklenmesi hayati önem taşımaktadır.

Güvenlik hizmetlerinin tedarik edilmesine yönelik teknik yeterlilik değerlendirilmesine esas dört ana alan aşağıda belirtilmiştir:

- Güvenlik görevlileri
- Proje yönetim ekibi/operasyonları
- Söz konusu ihale için gerekli altyapı
- Güvenlik şirketi

Metnimizde sözü geçen kalite kriterlerinin uygulamaya konulması düşünüldüğünde, ihale makamı teklif taleplerinde bu kriterleri bildirmelidir. Eğer bu gibi bilgiler ihale şartnamesinde yer almıyorsa bu el kitapçığının 2. Bölümünde (sf.....) istenecek teklifin bir örneğini görmemiz mümkündür.

1

Guvenlik Personeli

1A. Deneyim

Özel güvenlik şirketlerinin en önemli varlığı şirketin güvenlik personelidir. Verilen hizmetin performansının yüksekliği ancak personelin yetenekli ve deneyimli olması sayesinde gerçekleşir. Sunulacak olan hizmetin yüksek olması, teklif veren şirketin personelinin gerekli deneyime ve yeteneğe sahip olduğundan emin olunması çok önemlidir. Çok özel veya hassas koruma çevreleri söz konusu olduğunda, ihale makamı, teklif edilen personelin daha önce böyle bir ortamda çalışma deneyimi olduğuna dair kanıt isteyebilir. Elçilik gibi riski yüksek olan yerlerde koruma söz konusu olduğunda, ihale makamı görevi üstlenecek kilit personelin devir alınmasını talep edebilir. Diğer durumlarda ise görevi üstlenecek kişilerin kaç yıllık deneyimlerinin olduğunun öğrenilmesi yeterli olabilir. Eğer proje ek güvenlik görevlilerinin istihdamını öngörüyorsa, teklifi veren şirketler teklif ettikleri personelin yeteneklerini ve deneyimlerini gösterebilmeli veya elemanlarına gerekli eğitimi verebilmelidir.

1B. Güvenlik Personelinin Yetenekleri ve Yeterliliği

Çalışanlara verilmiş olan zorunlu eğitimin kanıt olarak gösterilebilmesi, personelin güvenlik görevlisi olabileceğine ilişkin yeteneğe sahip olduğunu gösterebilir. İhale makamı ihale şartnamesinde belirli koruma ortamlarının gerektirdiği teknik veya ek eğitim gereklerini açıklamalı ve belirtmelidir. İhale makamı, ihalenin verilmesi öncesinde bu gibi eğitimlerin nerede verildiği veya verileceği konusunda bilgi isteyebilir. Güvenlik şirketleri eğitim altyapısının varlığı ve kalitesine ilişkin bilgi açısından çalışanlarının yeteneklerinin belirli zamanlarda gözden geçirilip yeniden eğitildikleri konusunda teminat verebilir. Sürekli olarak eğitim gören kişilerin daha iyi bir motivasyon gösterdikleri ve görevlerine daha bağlı oldukları bilinen bir gerçektir.

Kısa sürede ek güvenlik görevlilerine ihtiyaç duyulması hallerinde (acil olan durumlarda) bu tür kurum imkanlarının varlığı, uygun olarak eğitilen destek personelinin de her zaman devreye girebileceğini ortaya koymaktadır. İşveren tarafından sağlanan eğitimler, dikey ve yatay ilerlemenin de mümkün kıldığı şeffaf bir kariyer planlamasını da beraberinde getirmelidir. Bu da daha yüksek motivasyonu ve dolayısıyla daha yüksek kaliteli bir hizmeti beraberinde getirir.

Koruma alanının yapısına bağlı olarak, ihale makamı ihaleye bağlı özel yeteneklerle (yabancı dil bilgisi vb) ilgili kanıt ve fazladan bilgi talep edebilir. Bu talepler ihale şartnamesinde belirtilmelidir.

1C. Seçim, Eğitim ve Yerleştirme

Güvenlik Şirketleri tarafından doğru yapılanmış personel seçim, eğitim ve yerleştirme prosedürlerinin ayrıntılı bir şekilde anlatılması önemlidir. Bu prosedürler idealist olarak konuya gönül vermiş ve uygun eğitimli bir insan kaynakları ekibi tarafından uygulanmalıdır. Bu sayede güvenlik şirketi ihale makamının uygulamaya koymak istediği standartlara uyabileceğini gösterebilir. Yerleştirmeye (görevlendirme) ilişkin kanıtlar toplumu tehlikeye atmayacak, ihale makamının bütünlüğünü, mülkiyetini veya müşterileri zora sokmayacak, herhangi bir ek mali külfet getirmeyecek şekilde olmalı ve temiz sicile sahip güvenlik görevlileri tahsis edilmiş olmalıdır.

İhale makamı aynı zamanda, güvenlik şirketinden seçme prosedürlerinin ırkçı olmadığını, eşit fırsatlar sağladığını ve dolayısıyla da ihale makamının eşit fırsatlar politikasıyla aynı doğrultuda olduğunun kanıtlanmasını isteyebilir. Kamu yetkili kuruluşları tarafından bu gibi prensiplerin dikkate alınmadığının gözlemlenmesi diğer güvenlik şirketlerinin de dikkatli hareket etmelerini sağlayabilir ve dolayısıyla da eşitlik politikalarının muhtemel başarı profilini yükseltebilir.

1D. İstihdam Koşulları

Eşit ve şeffaf bir ödüllendirme yapısının, deneyimli çalışanların var olmasına yönelik olumlu bir etkisi olduğu, çalışanların motivasyonu ve çalışmadan tatmin olma konusunda olumlu bir etki yarattığı ve dolayısıyla da sunulan hizmetin performans kalitesini de artırdığı açıkça bilinmektedir. Bu gibi sistemlerin var olması, ek performansa bağlı ödüllendirme yapısı ve çalışanları sınıflandırarak performanslarını değerlendirme gibi yapılacak olan her tür kolektif anlaşmaya önem verildiğinin bir göstergesidir. Çalışanların maaşlarının ve eğitim ihtiyaçlarının belirli aralıklarla sürekli olarak değerlendirilebilmesi için bir değerlendirme yönteminin belirlenmiş olması gerekir.

Yetersiz firmalara ihalelerin verilmesini engelleyebilmek için, ihaleyi açan kurum, güvenlik şirketinin güvenlik görevlileri için öngördüğü çalışma koşullarının ulusal kanun, ve/veya kolektif anlaşmalara uygun olup olmadığını araştırmalıdır. Kolektif anlaşmalar konusunda bilgi edinilemiyorsa, görev nöbet çizelgesi çalışma saatlerinin uzunluğu ve görev süreleri hakkında bilgi edinmemizi sağlamalıdır. Çok uzun olan çalışma süreleri kazaların olmasına veya güvenliğin ihlal edilmesi olasılığının artmasına neden olabileceğinden bu konu çok önemlidir. Güvenlik şirketinin sağlık ve iş emniyeti politikası ve koşulları hakkındaki bilgiler ihale makamı tarafından öğrenilmelidir. Şirketin iyi çalışma koşulları, çalışanlar hakkındaki kayıtları, çalışanların iş emniyeti ve sağlığı, müşterilerin ve

toplumun genel güvenlik ve sağlığı konusundaki potansiyel risklerin azaltılmasını sağlar.

TABLO 1: Güvenlik Personeline İlişkin Kalite Kriterleri

GÜVENLİK PERSONELİ	
Deneyim	<ul style="list-style-type: none">· Güvenlik sektöründeki deneyim· İhale makamının bulunduğu sektörde edinilen güvenlik hizmeti deneyimi
Yetenekler ve Yeterlilikler	<ul style="list-style-type: none">· Temel eğitim· Ek eğitim ve yeterlilikler· Söz konusu görev için özel eğitim· Tekrarlanan eğitim· Diğer yetenekler (örn. yabancı bil bilgisi)· Kariyer fırsatları
Seçim, eğitim ve yerleştirme	<ul style="list-style-type: none">· Eğitim ve seçim metodolojisi· Yerleştirme
İstihdam Koşulları	<ul style="list-style-type: none">· Maaş ve yan ödeme düzeyleri· Çalışma koşulları
Müşteri tarafından tanımlanması gereken diğer kriterler	<ul style="list-style-type: none">· Bu kriterlerin doğruluğunun kanıtlanması gerekmektedir ve ilgili kanun çerçevesi içinde yer almalıdır

2

Proje Yönetimi / Prosedürleri

Kamu kurumları, güvenlik hizmetleri için ihaleye çıkarken işin yapılmasında gerekli uzmanlık düzeyinin ihaleye katılacak firmalarda bulunmasını isterler. Dolayısıyla da proje yönetim takımının yeterliliği ve organize edilmesi çok önemlidir. Müşteri, proje yönetim takımında yer alan herkesin, ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde gerekli tüm yeteneklere sahip olduğu konusunda güvenlik şirketine güvenmelidir. Sorumluluk kanalları ciddi bir şekilde ortaya konulmalı, cevap verme süreleri ve yeterli destek kapasitesi de güvenlik şirketi tarafından demonstrasyon olarak gösterilebilmeli veya kanıtlanabilmelidir. Dolayısıyla da ihale teklifi, proje yönetim takımının her üyesinin yetenekleri ve deneyimi hakkında açıklayıcı ve doğru bilgi içermeli ve ihale teklifi kapsamında bu kişilerin sorumlulukları tek tek açıklanmalıdır. Müşterilerin sorularına ne kadar çabuk yanıt verildiği ve onlara ne kadar çabuk çözüm sunulduğu, ayrıca kimin bu sorumlulukları üstlendiği konusunda standartlar belirlenmelidir. Çok büyük ölçüde özelleştirilmiş koruma çevreleri ve ortamlarında veya verilen hizmetin düzgün bir şekilde yapılması sonucunda bir prim söz konusuysa ihalede özel deneyime ilişkin kanıt gerekebilir.

2A. Korunacak Ortamda Görevli Olan Proje Yöneticisi

Müşterinin (ihale makamının) bakış açısına göre, korunacak ortamda görevli olan proje yöneticisi ihale şartlarının yerine getirilmesine ilişkin performansla ilgili her şeyden sorumludur. Proje yöneticisinin yetenekleri ve yeterlilikleri konusunda ihale makamının tatmin olması hayati önem taşımaktadır. Bunun sonucunda da güvenlik şirketi, proje yöneticisinin kimliği, yetenekleri ve deneyimi hakkında ayrıntılı bilgiler vermek durumundadır. Bazı durumlarda, uzun süren bir ısınma döneminin veya potansiyel koruma risklerinin ortaya çıkmasını engellemek için ihaleye özel ayrıntılı bilgiler gerekebilir. Bu gibi durumlarda, proje yöneticisi, müşterinin ihtiyaçlarını karşılayabildiğini, güvenlik konusunda müşterinin felsefesine ve organizasyon yapısına uyduğunu açık ve kesin bir şekilde teyit etmelidir.

İşlevsel plan gereğince, proje yöneticisine rahatça ulaşılması, bu kişinin hızlı kararlar vermesi, belirli kısa sürelerde bile çözümler getirebilmesi ve sorumluluk zincirindeki yerini tam olarak bilmesi gerekmektedir.

2B. Görev Çizelgesi

Proje teklifinde ortaya konulan işletme planı, müşteriye, koruma ortamı konusunda gerekli tüm bilgilere sahip olduğu, güvenlik gereklerinin karşılanabildiği ve projeyi gerçekleştirebilecek temel yeterliliğe sahip olduğu konusunda tatmin etmelidir.

Görev Çizelgesi metodolojisi aşağıda belirtilen unsurların teminini teyit etmelidir:

- Doğru personel profili belirlenmelidir,
- Projeye %100 uyulduğu garanti edilmelidir,
- Proje doğru zamanda yürürlüğe girmelidir,
- Proje koşulları doğru yerde yerine getirilmelidir,
- Her personel kendi görevini ayrıntılı olarak, göreve başlamadan çok önce bilmelidir,
- Personel kendi görev sürelerini bilmelidir,
- Çok gerekli görüldüğünde görev süreleri esnek olabilmelidir,
- Süreler çalışma yasalarına uygun olmalıdır,
- İhale belirli süre ve çalışma şekillerine göre yapılmalıdır,
- Her görevin başında, ortasında ve sonrasında kontroller yapılmalıdır.

İşlem planı aynı zamanda güvenlik şirketinin, hem organizasyon açısından kalifiye ve deneyimli eleman kapasitesine sahip olduğunu hem de ne şekilde olursa olsun görevine son verilen elemanın yerine kısa vadede başka birisinin geçirilebileceğini teyit edebilmelidir.

Güvenlik şirketi, beklenmedik durumlarla karşılaşıldığında bile projeye uygun olarak ve hızlı bir şekilde çalışmaların başlatılabilmesini garanti eden prosedürlerin var olduğunu veya prosedürlerin hemen oluşturulabileceğini taahhüt etmelidir. Müşteriyile mutabık kalınan belirli prosedürlere daima uyulacağı ve yapılması gereken her değişikliğin müşteriye danışarak yapılacağı da güvenlik şirketi tarafından garanti edilmelidir.

Proje gereklerinin yerine getirilip getirilmediğini ölçebilmek için güvenlik şirketinin performansının müşteri tarafından istendiği zaman izlenebileceği konusunda işletme planında tatmin edici bilgi bulunmalıdır.

Dolayısıyla da güvenlik şirketi aşağıdaki koşulları sağlayabilecek şekilde bir raporlama yapısına sahip olmalıdır:

- raporlama düzenli ve doğru zamanlama ile yapılmalıdır,
- raporlama soruları cevaplayabilecek nitelikte yapılmalıdır,
- raporlama objektif bir bakış açısıyla yapılmalıdır,
- raporlama idari bir görevden ibaret olmadığı için gereken önem verilmelidir,
- raporlama müşterilerin istekleri doğrultusunda değiştirilebilir ve oluşturulabilir,
- raporlar birbirleriyle bir bütün oluşturmaldırlar;
- raporlardaki bilgiler doğrultusunda görevlerde düzeltmeler yapılabilir veya bazı önleyici tedbirler alınabilir.

Müşterinin zamanının asgari olarak harcamasını temin etmek amacıyla, çalışmaya ilişkin proje müşteriyle olan çalışma koşullarını açıklığa kavuşturmalı ve toplantıların organizasyonları ve sıklığı da belirlenmelidir.

2C. Destek Hizmetleri

Yürütmeye ilişkin teklif şirket merkezi tarafından sağlanacak destek hizmetleri hakkında bilgi içermelidir (yönetim, faturalama, personel vb). Yapılacak teftişlerin zamanı ve sıklıkları hakkında bilgi de verilmelidir. Yapılan teftiş prosedürleri, teftişin tarafsız olarak yapıldığının azami olarak doğrulandığı ve kalite standartlarına uygun olmayan işlemlerin tespiti sonucunda hızlı çözüme ulaşılacağı konusunda müşteriyi tatmin etmelidir.

TABLO 2: Kontrol Yönetimi ve İstihdam Koşullarına İlişkin Kalite Kriterleri

PROJE YÖNETİMİ / İSTİHDAM KOŞULLARI	
Yönetim Takımı	<ul style="list-style-type: none">· Yönetim takımının yapısı, organizasyonu ve yetenekleri· Yönetim takımı hakkında projeye özel bilgiler
On-Site (Alandaki) Proje Yöneticisi	<ul style="list-style-type: none">· Yetenekler ve deneyim· Projeye özel bilgiler· Ulaşılabilirlik· Cevap süresi
Görev Çizelgesi Hazırlama	<ul style="list-style-type: none">· Görev nöbet çizelgesi yöntemi· Destek kapasitesi· Genel ve müşteriye özgü prosedürler· Raporlama· Müşteri ile iletişim
Destek Hizmetleri	<ul style="list-style-type: none">· Teftişler· Merkez destek
Müşteri tarafından tanımlanacak diğer kriterler	<ul style="list-style-type: none">· Bu kriterlerin doğruluğunun kanıtlanması gerekmektedir ve ilgili kanunların çerçevesi içinde yer almalıdır.

3

Proje Altyapısı

Korunacak yerler, üyeler ve toplumun güvenliğini temin etmek için, projenin izlenmesine ilişkin kullanılan ekipman ve teknolojik araçların uygun olduğu, bakımlarının yapıldığı ve yetenekli görevliler tarafından bu ekipman ve araçların kullanıldığı garanti edilmelidir. Güvenlik şirketlerinin işleyişe ait planları ve teknik teklifleri de, aşağıda belirtilen standartların karşılandığına ilişkin yeterli bilgi içermelidir.

3A. Ekipman

Kullanılacak olan iletişim araçları ve sistemleri ihale anlaşmasına ve mekana uygun olmakla beraber risk düzeyine de uygun olmalıdır. Mülkiyet veya bina ile birlikte, çalışanların ve bireylerin güvenliği temin edilmelidir. Tüm ekipman belirli sürelerde düzenli olarak kontrol edilmeli ve gerekirse ekipmanın bakımları yapılmalıdır.

Aynı şekilde kullanılan tüm IT donanım veya yazılımlar projenin performans koşullarına göre yeterli olmalı ve bu yazılım veya donanımların belirli zamanlarda bakım kontrolleri yapılmalıdır. Ekipman kullanımı sağlık ve güvenlik kurallarını karşılamalıdır.

Güvenlik görevlilerinin dış görünüşleri, doğrudan olmasa da dolaylı yoldan temsil ettikleri yetki ve otoritenin imajı olması açısından önemlidir. Teklifi veren şirket, tüm personeli için üniforma temin etmeli veya personele temin edilen üniformaların temiz ve yıpranmamış olmasını sağlamalıdır.

Koruma esnasında kullanılan tüm silahların, doğru bir şekilde kullanılması, bakımlarının yapılması ve depolanması gerekmektedir. Silahlar, silahları kullanmak için eğitilmiş deneyimli ve ruhsatlı kişiler tarafından kullanılmalıdır. Silahların sayımı yapılmalı ve düzenli olarak kontrol edilmelidir. Teknik şartname cevabı silahları kimlerin kullanacağını ve hangi durumlarda kullanabileceğini belirtmelidir. Tüm görevliler silah kullanımı prosedürleri hakkında bilgi sahibi olmalıdırlar.

Projeye uygun çalışma koşullarının yerine getirilmesi amacıyla kullanılan tüm ulaşım araçları açıkça etiketlenmeli ve araçların düzenli bakımı yapılmalıdır. Araçlara nasıl ulaşılacağı ve araçların nasıl kullanılacağı açıkça tanımlanmalıdır.

Korumaya ilişkin kullanılacak olan köpeklerin uygun eğitim almış olması ve köpeklerle birlikte çalışan kişilerin de köpeklere komut verme konusunda eğitim almış olmaları gerekir. Teknik şartname cevabı koruma köpeklerinin kullanım alanı ve zamanını açıklamalıdır.

3B. Teknik Destek

Teknik şartname cevapları, güncel teknolojinin kullanıldığını ve bu teknoloji sistemlerinin bakımının ve kontrollerinin sürekli çalışmayı sağlamak amacıyla yapıldığını taahhüt etmelidir. Bu teknolojiyi kullanan görevliler tamamen teknolojinin eğitimini almış olmalıdırlar. Ayrıca bakım - onarım, personeline ulaşma şekli de oluşturulmuş olmalıdır. Şartnamenin performansına uygun olacak şekilde CCTV sistemlerinin, ulaşım kontrol sistemlerinin, koruma sistemlerinin, alarmların veya merkezi görüntüleme sistemlerinin kullanılması söz konusu olduğunda, teknik şartname cevabı aşağıdaki koşulları sağlamalıdır:

- sistemin etkin olarak kullanılması için gerekli bilgiye sahip olmak,
- son teknolojinin kullanılabilmesini temin etmek,
- kuruluş veya bakım hizmetlerini yerine getirmek,
- hizmet veren uygun uzmanların varlığı,
- sistemin bakımının sağlanması.

TABLO 3: Şartname Altyapısına İlişkin Proje Kalite Kriterleri

ŞARTNAME ALTYAPISI	
Ekipman	<ul style="list-style-type: none">• İletişim araçları ve sistemleri• IT donanım ve yazılım• Üniformalar• Silahlar• Ulaşım araçları• Köpekler
Teknik Destek	<ul style="list-style-type: none">• CCTV sistemleri• Güvenlik /koruma kontrol sistemi (Ör.: Elektronik Devriye Kontrol Sistemi)• Ulaşım Kontrol sistemi• Alarm kurulumu• Merkezi görüntüleme sistemi
Müşteri tarafından tanımlanması gereken diğer kriterler	<ul style="list-style-type: none">• Bu kriterlerin doğruluğunun kanıtlanması gerekmektedir ve ilgili kanunların çerçevesi içinde yer almalıdır.

4

Güvenlik Şirketi

Aşağıda belirtilen kriterler ihale makamının nasıl bir güvenlik şirketiyle çalışmak istediğini, hangi koşullarda çalışmak istediğini, çalışacakları şirketin eleman sayısını, cirosunu, özelleştirme düzeyini veya deneyimlerinin nasıl olması gerektiğini ortaya koyar.

4A. Yapı ve Organizasyon

İhaleye teklif veren güvenlik şirketleri, organizasyon yapıları, sundukları hizmetlerin kapsamı, çeşitliliği ve bu alanda çalışmaya başladıkları günden itibaren kaç yıldır şirketi işlettikleri konusunda bilgi vermelidirler.

Kaliteli hizmet sağlayan güvenlik şirketleri çalışanların sağlık ve çalışma güvenlik politikaları ile prosedürleri hakkında bilgi vermelidirler. Bu politikalar ve prosedürler yasalara uygun olmalıdır. İyi çalışma politikasına sahip bir şirket çalışanlarına önem verdiğini gösterir ve böylece şirketin daha kaliteli bir ortam sağlaması görevlilerin yüksek motivasyonla hizmet üretmelerini ve görevlerine sadık olmalarını sağlar. Buna ek olarak, yüksek kalite sağlayan bir güvenlik şirketi, strateji gelişimine ilişkin, eğitim politikası ve prosedürlere, eşit fırsatlarla eğitime, müşteriye odaklanmaya, güçlü idari ve yönetim destek hizmetlerine ilişkin kanıt göstererek kalitesini ispatlayabilir.

Güvenlik şirketi, acil durumlara karşı hızlı müdahaleyi temin etmek amacıyla, çalışma yerindeki görevlilerin gözlemlenmesi ve bir alarm sinyalinin ardından etkili ve anında müdahale için görevlilere sağlanan kaynaklar dahil olmak üzere, meydana gelen alarmların 24 saat izlenmesi amacıyla bir erken uyarı merkezi hizmeti de verebilmelidir.

Eğer güvenlik şirketi tanınan ticari bir birliğin bir üyesi ise, üyelik hakkında kanıt teklifle beraber sunulmalıdır.

4B. Güvenlik

Kalitesi yüksek güvenlik hizmeti sağlayan şirketler, güvenlik felsefelerinin bir özetini çizebilmeli ve güvenliği yapılan anlaşmaya göre nasıl uygulayacaklarını belirtmelidirler. Bu da, teklifi talep eden kurumun, şirketin felsefesinin kendi ihtiyaçlarını karşılayıp karşılayamadığını görmesine yardımcı olur.

İhaleye teklif veren güvenlik şirketleri, geçmiş yıllardaki deneyimlerine ilişkin referanslar verebilmeli, sektörde ne kadar zamandır aktif olarak faaliyet gösterdiklerini kanıtlayabilmeli ve gerekiyorsa ihaleye özgü belirli referanslar ve örnekler sunabilmelidirler. Bu bilgilere deneyim düzeyi ve güvenlik şirketi tarafından çalıştırılan elemanların eğitim düzeyleri de dahil olmalıdır.

4C. Kalite

Güvenlik şirketi, sürdürmekle yükümlü olduğu kalite standartları hakkında bilgi sunmalıdır. Verilen bilgilerde kalite kontrolüne ilişkin prosedürler açıkça belirlenmelidir. İlgili kalite sertifikaları varsa bunlar da şirket tarafından sunulmalıdır.

4D. İnsan Kaynakları Yönetimi

Bir şirketin insan kaynakları politikası, eğitebileceği ve çalıştırabileceği personelin kalitesinin bir göstergesidir. Bu politika, çalışanların memnuniyetini, fırsat eşitliği prensiplerinin gözlemlenebilirliğini, tarafsız eğitim ve kariyer gelişimini, profesyonel seçim ve eğitim uygulamalarını içermelidir.

Ayrıca güvenlik şirketi idari çalışanlarının sayısı, tam zamanlı, yarı zamanlı ve geçici olarak çalışanların sayısı ve son üç yılda elde edilen kar gibi bilgiler de şirket tarafından verilebilmelidir. Bu gibi bilgiler sadece bir güvenlik şirketinin çalışma yapısının değil, aynı zamanda da çalışanların memnuniyet düzeyinin de yansıtılmasını sağlar. Çalışanların memnun olup olmadıkları, iş devamlılık süreleri ve istikrarı ile de belli olur.

4E. Finansal Bilgiler

Teklif talep eden ihale makamı her zaman, ihaleye teklif vermesi muhtemel olan güvenlik şirketlerinin mali istikrarı ve güvenilirlikleri hakkında araştırma yapmalıdır. İhaleye teklif veren güvenlik şirketlerinin bir ya da iki müşteriye fazlasıyla güvenip güvenmedikleri, ya da müşterileriyle olan yakınlıkları da araştırılmalıdır. Yasalar ve yasa uygulamaları doğrultusunda, kabul edilen diğer denklikler veya şirketin son üç yıllık kar-zarar bilançoları ve cirosu güvenlik şirketlerinden talep edilerek incelenmelidir.

4F. Referanslar

Geçmişte yapılan işler sonucunda eski müşterilerin ihaleye teklif veren şirketten memnun kalıp kalmadıklarını ihale makamı araştırır ve bu araştırmalar olumlu sonuç verirse ihaleye teklif vermiş olan güvenlik şirketlerinin kaliteli hizmet sağladıkları belirlenmiş olur. Sektör veya ihale bazında referanslar, talep edildiğinde sağlanabilmelidir. Teklif talep eden ihale makamı, daha önceden yapılan işlerde diğer müşterilerin, teklif veren güvenlik şirketlerinden memnun kalıp kalmadığını araştırarak

şirketlerin tekliflerini diğer krurumlardan aldığı referanslar doğrultusunda değerlendirebilir.

4G. Sertifikasyon ve Ödüller

Güvenlik şirketinin sahip olduğu sertifikalar ve hizmet verdiği diğer kuruluşlardan aldığı plaket, teşekkür belgesi v.b. ödüller, kaliteli hizmet verip vermediğinin bir göstergesi olabilir ve bu bilgiler teklifler değerlendirilirken hesaba katılabilir.

TABLO 4: Güvenlik Şirketine İlişkin Kalite Kriterleri

GÜVENLİK ŞİRKETİ	
Yapı ve Organizasyon	<ul style="list-style-type: none">· Görev şeması· Hizmetlerin çeşitliliği· Sağlık ve çalışma güvenliği kaynakları· Şirket prosedürleri· Erken uyarı merkezi aracılığıyla 24 saat gözetim desteği· Ticari Birlik Üyeliği
Güvenlik	<ul style="list-style-type: none">· Felsefesi/tarzi· Geçmiş kayıtlar
Kalite	<ul style="list-style-type: none">· Felsefe, deneyim ve uygulama
İnsan Kaynakları Yönetimi	<ul style="list-style-type: none">· Felsefe ve uygulama· Çalışanların sayısı· Çalışanların getirdiği kar· İş devamlılık
Finansal Bilgiler	<ul style="list-style-type: none">· Gelir, kar ve zarar hesapları
Referanslar	<ul style="list-style-type: none">· Sektör bazlı· İhale bazlı· Yapılan ihale anlaşmasına ilişkin geçmiş deneyimler
Sertifikasyon ve Ödüller	<ul style="list-style-type: none">· İlgili sertifikalar· Ödüller
Müşteri tarafından tanımlanması gereken diğer kriterler	<ul style="list-style-type: none">· Bu kriterlerin doğruluğunun kanıtlanması gerekmektedir ve ilgili kanunların çerçevesi içinde yer almalıdır.

5

Değerlendirme Talimatları

İhale teklifleri, ihale makamının eleme, seçim ve ihaleyi verme kriterlerine göre üç aşamalı bir değerlendirme işlemine tabi tutulmaktadır. İhale teklifi kabulü tek bir değerlendirme aşamasıyla yapılsa bile, ayırım, seçim ve ödül kriterleri arasında mantıklı bir ayırım yapılmalıdır.

Eleme ve seçim kriterleri:

a) İhaleye teklif veren şirketlerin yasalara uygunlukları, vergi veya sosyal kurumlar vergilerini ödeyip ödemedikleri ve finansal açıdan istikrarları,

b) Şirket büyüklüğü veya uzmanlık açısından temel seçim kriterlerine uyup uymadıklarıdır. Bu kriterlere uymayan şirketler elenmektedir.

İhale içeriğinde yer alan teknik ve idari şartname cevaplarının son ayrıntılı değerlendirmesi, ilgili kabul kriterleri ve fiyat teklifleri bazında yapılmaktadır.

Bu metin tarafından sunulan "en iyi fiyat" değerlendirme yöntemi, ihaleyi açan ihale makamının;

- fiyatın teknik yeterlilikten daha önemli olup olmadığı (1. ADİM);
 - teknik yeterlilik kriterlerine verilen önem (örneğin güvenlik görevlilerinin kalitesi, proje altyapısı ve şirket.) (2. ADİM);
 - her kategori altında yer alan teknik şartname yeterliliğine ilişkin önem (3. ADİM);
- açısından kendi önceliklerini belirlemesini sağlamaktadır.

Avrupa kanunları gereğince, ihale teklifi talep eden yetkili otoriteler ihale şartnamelerinde ihale teklifini kabul edebilme kriterlerini açıkça belirtmelidirler (4. ADİM). Sadece 1. ve 2'inci adımlarda belirtilen kabul kriterleri ayrıntılı olarak açıklanmalıdır.

Daha sonra da "en iyi fiyat" teklifi veren şirketin belirlenmesi için basit bir puanlama cetveli kullanılır (5. ADİM).

1. ADİM: Fiyatın Teknik Yeterliliğe Olan Üstünlüğü

Teknik ve fiyat kriterleri gereğince en iyi değeri temsil eden teklifi belirlemek amacıyla puanı en yüksek olan teklifi tespit etmek için aşağıdaki formül kullanılmaktadır:

Teklifi Sunan Güvenlik Şirketlerinin Teklif Puanı = Teknik Puan + Fiyat Puanı

Verilen tekliflerin içinde, şirketlerin teknik puana veya fiyat puanına göre ihaleyi kazanıp kazanamayacakları tamamen ihaleyi açmış olan ihale makamının kararına bağlıdır. 100 üzerinden yapılan bir puanlama ile kalite ve fiyat arasında bir denge kurulabilir.

Teknik Puan	Fiyat puanı	Teknik yeterlilik ve fiyat önceliğinin belirlenmesi
50	50	Kalite ve fiyat eşit öneme sahiptirler.
60	40	Kalite fiyattan daha önemli olmakla birlikte fiyatın da önemi yüksektir.
80	20	Kalite çok önemlidir. Fiyat ikincil olarak düşünülen unsurdur.
40	60	Fiyat kaliteden daha önemli olmakla birlikte kalitenin de önemi yüksektir.
20	80	Fiyat çok önemlidir. Kalite ikincil olarak düşünülen bir unsurdur.

2. ADIM: Teknik Yeterlilik Kriteri için Gerekli Kategorilerin Belirlenmesi

Bu adım ihale makamının hangi kategorilerin daha önemli olduğunu tespit etmesine yarar.

Kategori	Kategorilerin Önceliği
Güvenlik Görevlileri	"Güvenlik Görevlileri" kategorisine verilen puanların yüksekliği, kullanılacak olan koruma personelinin kalifiye olmalarının ve yeteneklerinin en önemli unsur olduğunu ortaya koyar.
Proje Yönetimi	"Proje Yönetimi" kategorisine verilen puanların yüksekliği, proje yöneticisinin yetenekleri ve proje yönetim takımının en önemli unsur olduğunu ortaya koyar.
Proje Altyapısı	"Proje Altyapısı" kategorisine verilen puanların yüksekliği, altyapıya ne kadar önem verildiğini ortaya koyar.
Güvenlik Şirketi	"Güvenlik Şirketi" kategorisine verilen puanların yüksekliği ihaleyi açan kurumun şirket istikrarına, güvenilirliğine ve hizmet potansiyeline ne kadar önem verdiğini gösterir.

Teknik puanlandırmaya ilişkin örnekler aşağıda görülebilir:

Örnek A:

Teknik puanın '60' olduğu bir değerlendirmedir.

Kategori	Puanlar	Belirlenen Öncelikler
Güvenlik Görevlileri	25	İhale performansında güvenlik görevlilerinin kalitesi en önemli unsur olarak görülmektedir.
Proje Yönetimi	15	Çok yetenekli proje yöneticilerinin güçlü bilgileri ve iyi hizmet sağladığı düşünülmektedir.
Proje Altyapısı	10	Teknik bileşenler de önemli görülmektedir.
Güvenlik Şirketi	10	Güvenlik şirketinin istikrarı, güvenilirliği ve hizmet potansiyelinin yüksek olması beklenmektedir.

Örnek B:

Teknik puanın '40' olduğu bir değerlendirmedir.

Kategori	Puanlar	Belirlenen Öncelikler
Güvenlik Görevlileri	30	Güvenlik görevlilerinin kalitesinin önemi çok yüksektir.
Proje Yönetimi	5	Denetleme ve uzmanlık danışmanlıktan daha önemlidir.
Proje Altyapısı	2	Proje daha düşük teknik bilgi içermektedir.
Güvenlik Şirketi	3	Güvenilir bir ortak beklenmektedir fakat değişiklik önemli değildir.

Örnek C:

Teknik puanın '80' olduğu bir değerlendirmedir.

Kategori	Puanlar	Belirlenen Öncelikler
Güvenlik Görevlileri	40	Koruma görevlilerinin kalitesinin önemi çok yüksektir.
Proje Yönetimi	15	Proje yenilikçi bir yönetimi gerektirmekte ve yönetim takımı ile müşteri arasında yakın temasa ihtiyaç duyulmaktadır.
Proje Altyapısı	10	Projenin performansı açısından teknoloji kullanımı belirgin bir şekilde önemlidir.
Güvenlik Şirketi	15	İhale makamı güvenilirlik ve istikrara yüksek ölçüde önem vermektedir. Değişikliğin ücreti yüksektir.

Örnek D:

Teknik puanın '20' olduğu bir değerlendirmedir.

Kategori	Puanlar	Belirlenen Öncelikler
Güvenlik Görevlileri	18	Kolay sunulan bir hizmet gerekmektedir, değişim sorun değildir, fiyat en önemli önceliklerdir.
Proje Yönetimi	2	Yönetim takımı ile olan iletişim asgari düzeydedir.
Proje Altyapısı	0	Proje hiçbir teknoloji unsuru içermemektedir.
Güvenlik Şirketi	0	Performans önemli değildir, fiyat önceliklidir.

3. ADIM: Teknik Yeterlilikte Öncelikli Kategorilerin Belirlenmesi

Teknik yeterlilikte öncelikli kategorilerin belirlenmesi ile ilgili örnek puanlandırmaya ilişkin tabloları aşağıda görebilirsiniz.

Örnek A: Teknik yeterlilik için belirlenen toplam 60 puanın 25'i "Güvenlik Görevlileri" kategorisine ayrılmıştır.

Kalite Kriteri	Puanlar	Belirlenen Öncelikler
Sektördeki deneyim	4	Güvenlik görevlilerinin sektörde deneyimli olmaları, sorunsuz bir biçimde görevi devralmaları veya başlatmaları için hayati önem taşımaktadır.
Projeye özgü deneyim	2	Proje uzmanlık gerektirdiği için belirli bir düzeyde projeye özgü deneyimin bulunması önemlidir.
Temel eğitim	4	Verilen hizmetin kalitesinin yüksek olmasını temin etmek amacıyla güvenlik görevlilerinin hepsi temel bir eğitime tabi tutulmalıdır.
Ek eğitim ve kalifiye güvenlik görevlileri	1	Güvenlik görevlilerinin ek eğitimle daha kalifiye hale gelmiş olmaları tercih sebebidir.
Projeye özgü eğitim	2	Güvenlik sektörü tarafından ortaya konulmuş olan rekabetin bilincinde olunduğunu göstermek amacıyla, kilit pozisyonu oluşturan çalışanlara projeye özgü eğitim verilmelidir.
Tekrarlanan eğitim	2	Sürekli olarak gelişen teknoloji ve yeteneklerin kullanımı projenin gereklerinden biridir. Verilen eğitimler de çalışanların güncel bilgilere sahip olmaları için tekrarlanmalıdır.
Diğer yetenekler	0	Diğer yeteneklere ihtiyaç duyulmamaktadır.
Kariyer fırsatları	2	Kariyer fırsatlarının olduğu bir şirkette yetenekli ve eğitilmiş elemanların daha uzun süre çalıştığı bilinmektedir.
Eğitim ve seçim	3	Kaliteli elemanların seçimine önem verilmektedir.
Yerleştirme	3	Güvenlik sektörünün doğasının hassas olması nedeniyle tüm güvenlik görevlileri görevlerine yerleştirilmiş ve görev yerlerini biliyor olmalıdırlar.
Maaş ve yan ödemeler	1	Çalışanlara tatmin edici maaşlar verilmesi ve diğer yan ödemeler sağlanması sonucunda çalışanların motivasyonunun arttığı ve bu sayede güvenlik şirketinde daha yetenekli kişilerin çalıştırılabileceği bir gerçektir.
Çalışma koşulları	1	Çalışma koşullarının tatmin edici olması, daha yetenekli elemanların çalıştırılması ve çalışanların yüksek motivasyona sahip olmasına gelmektedir.
Diğer kriterler	0	Başka kriterler önemli değildir

Teknik yeterlilik için belirlenen toplam 60 puanın 15'i "Proje Yöneticisi" kategorisine ayrılmıştır.

Kategori	Puanlar	Belirlenen Öncelikler
Yönetim takımının yapı, organizasyon ve yetenekleri	2	Yönetim takımının yetenekleri ve uzmanlıkları kusursuz planlama ve hizmet desteğini temin etmek için önemlidir.
Yönetim takımının projeye özel bilgileri	1	Koruma sektörünün belirli gereklerinin sağlanması amacıyla yönetim takımının belirli üyeleri projeye özgü deneyime sahip olmalıdırlar.
Proje yöneticisinin becerileri ve deneyimi	3	Proje yöneticisinin becerileri çok büyük önem taşır. Projenin başarıya ulaşması için şirketle proje yöneticisi arasındaki güven çok önemli bir etkidir; zira müşterilerle proje yöneticisi arasında yüksek derecede temas vardır. Değişiklik bir sorun olabilir.
Proje yöneticisinin projeye özgü yetenekleri	2	Proje yöneticisinin ihaleye özgü önemli bir deneyimi olması şarttır. Değişiklik güç olabilir.
Erişilebilirlik	1	Proje yöneticisine gerektiğinde kolayca erişilebilmelidir.
Cevaplama süresi	2	Hızlı cevap verebilme yeteneği büyük önem taşımaktadır.
Nöbet listesi çizelgesi	1	Yönetim planı nöbet listesi çizelgesinin hazırlanması hususunda bir ustalığa sahip olmalıdır.
Destek kapasitesi	2	Şirketin acil bir durumda proje koşullarına uyacak yeterli destek kapasitesine sahip olduğunu gösterecek kanıt olmalıdır.
Genel ve müşteriye özel işlemler	0	Proje açısından önemli görülmemektedir.
Rapor verme	1	Rapor verme şekilleri açıklıkla tespit edilmeli ve müşterinin ihtiyaçlarını karşılamalıdır.
Müşteriyle temas	0	Proje açısından önemli görülmemektedir.
Teftişler	0	Proje açısından önemli görülmemektedir.
Merkez ofis desteği	0	Proje açısından önemli görülmemektedir.
Diğer kriterler	0	Proje açısından önemli görülmemektedir.

Teknik yeterlilik için ayrılan 60 puanın 10'u "Proje Altyapısı" kategorisi için ayrılmıştır:

Kategori	Puanlar	Belirlenen Öncelikler
İletişim araçları ve sistemleri	3	İletişim araçlarının ve sistemlerinin kullanımı ve kalitesi çalışma yeri karmaşık bir yapıya sahip olduğunda projenin işleme açısından çok büyük önem taşımaktadır.
IT donanım ve yazılım	0	Proje açısından önemli görülmemektedir.
Üniforma	1	Projeye teklif veren firmalar standartlara uymak amacıyla üniforma sağlamalıdırlar.

Silahlar	1	Silahların onaylı olarak ruhsatlı kişiler tarafından kullanımı ve bakımı önemlidir.
Teçhizatlar	1	Araçların uygun bir şekilde etiketlenmesi ve projenin performansı için bu teçhizatlara kolayca ulaşılabilmesi gerekmektedir.
Köpekler	2	İyi eğitilmiş ve eğitilmiş biri tarafından yönlendirilen beklü köpekleri projenin temel özelliklerinden biridir.
CCTV sistemi	0	Proje açısından önemli görülmemektedir.
Güvenlik kontrol sistemi	0	Proje açısından önemli görülmemektedir.
Giriş kontrol sistemi	0	Proje açısından önemli görülmemektedir.
Alarm sistemi	2	Alarm sisteminin kullanımı ve işleyişi projenin de uygun şekilde işlemesi açısından önemlidir ve idari teklifte bu sistemlerin nasıl kullanılacağı açıklanmalıdır.
Merkezi görüntüleme sistemi	0	Proje açısından önemli görülmemektedir.
Diğer kriterler	0	Proje açısından önemli görülmemektedir.

Teknik yeterlilik için ayrılan 60 puanın 10'u "Güvenlik Şirketi" kategorisi için ayrılmıştır:

Kategori	Puanlar	Belirlenen Öncelikler
Organizasyon şeması	0	Proje açısından önemli görülmemektedir.
Hizmet çeşitliliği	1	Hizmet açısından esneklik ve iletişim kabiliyeti unsurlarına önem verilmektedir.
Sağlık ve güvenlik kaynakları	0	Proje açısından önemli görülmemektedir.
Şirket prosedürleri	0	Proje açısından önemli görülmemektedir.
Erken uyan merkezi aracılığıyla 24 saat gözetim desteği	1	Yardımların ve güvenlik desteğinin günde 24 saat boyunca sağlanması önemlidir.
Ticaret Birliğine üyelik	0	Proje açısından önemli görülmemektedir.
Güvenlik felsefesi	0	Proje açısından önemli görülmemektedir.
Güvenlik kayıtları	2	Güvenlik alanında kanıtlanmış deneyim şarttır.
Kalite felsefesi, deneyim ve eski başarılarla yönelik kayıtlar	0	Proje açısından önemli görülmemektedir.
İnsan kaynakları yönetimi felsefesi ve uygulaması	0	Proje açısından önemli görülmemektedir.
Çalışanların sayısı	1	Projeye teklif veren güvenlik şirketleri ya projeye uyum sağlayabilecek yeterli personeli olduğunu ya da gerektiğinde destek sağlayabileceğini veya daha önce mevcut olan personeli bünyesine alma kapasitesi olduğunu kanıtlamalıdır.

Personelin sağladığı kar	0	Proje açısından önemli görülmemektedir.
Devamsızlık	0	Proje açısından önemli görülmemektedir.
Gelir, kar ve zarar raporları	1	Şirketler finansal açıdan istikrarlarını ispatlamak durumdadırlar.
Sektör bazında referanslar	2	Proje bu alanda önemli bir bilgi gereksinimini ortaya koymaktadır; dolayısıyla şirketler kanıtlanmış bir çalışma gösterebilmelidirler.
Proje ile ilgili referanslar	2	Güvenlik görevinin karmaşık bir görev olması nedeniyle proje ile ilgili olarak kanıtlanmış olan deneyim gerektirmektedir.
Geçmiş proje teklifi deneyimleri	0	Proje açısından önemli görülmemektedir.
İlgili sertifikalar	0	Proje açısından önemli görülmemektedir.
Ödüller	0	Proje açısından önemli görülmemektedir.
Diğer kriterler	0	Proje açısından önemli görülmemektedir.

4. ADIM: İhale Şartnamesinde Belirlenmiş Temel Kriterler

İhale, ekonomik açıdan en avantajlı teklifi sunan şirkete verilecekse bu konu ihale şartnamesinde açıkça belirtilmelidir. Bir teklifte bulunması gereken temel kriterler aşağıda görülebilir:

1. İhale teklifi talep eden şirketin isim, adres, telgraf adresi, telefon, telex ve faks numaraları.
2. Hizmetin sınıfı ve tanımı.
3. Teslimat adresi/yeri.
4. İcra ettikleri hizmetin belirli bir mesleğin hukuki, nizami ya da yasal koşullar tarafından saklı tutulduğuna dair bir belge.
5. Hizmetin sunulması açısından yasal kişilerin, hizmeti sunmakla sorumlu personelin isimlerini ve profesyonel vasıflarını açıklayıp açıklamayacağına dair bir referans.
6. Hizmet sağlayan şirketlerin ilgili hizmetlerin bir kısmı için ihale teklifi verip veremeyeceklerine dair bir bildirim.
7. Değişiklikleri onaylamama durumu.
8. Hizmetin tamamlanması, hizmet anlaşmasının süresi ve hizmetin başlatılmasına ilişkin zaman sınırlaması.
9. İlgili evrakın talep edilebileceği hizmet sağlayıcısının
- 9a. İsmi ve adresi.

- 9b. Bu gibi taleplerde bulunmak için son başvuru tarihi.
- 9c. Bu gibi evrakin alınması için verilmesi gereken para tutarı ve ödeme şekli.
- 10.
- 10a. İhale tekliflerinin kabul edileceği son tarih.
- 10b. İhale tekliflerinin gönderileceği adres.
- 10c. İhale tekliflerinin hangi lisanlarda sunulabileceği bilgisi.
- 11.
- 11a. İhale tekliflerinin açıldığını gözlemleyebilecek kişilerin listesi.
- 11b. İhale tekliflerinin açıldığı yerin adresi, açılış tarihi ve saati.
12. Gerekliyorsa, depozitolar ve teminatlar konusunda bilgi.
13. Finans, ödeme ve/veya ilgili pozisyonlar hakkında referans.
14. İhaleyi kazanan hizmet sağlayıcılarının gruplaşması açısından alınacak olan yasal form.
15. Hizmet sağlayıcısının kendi pozisyonu ve ihalenin verilmesi koşuluna bağlı hizmet sağlayıcısından beklenen teknik standartlar ve asgari ekonomik standartlar.
16. İhaleye teklif verenlerin ihaleyi askıda bırakabileceği süre.
17. Mümkünse, önem sırasına göre ihaleyi kazanma şartlarına ilişkin kriterler belirtilmelidir. İhale dokümanlarında yer almıyorsa en düşük fiyat dışındaki kriterler belirtilecektir.
18. Diğer Bilgiler
19. İhale kazanılmasına ilişkin gazetede yayınlanacak ilanın tarihi.

TABLO 5: İhale İlanlarının Formatı

Ekonomik açıdan en avantajlı olan ihale teklifine ihaleyi kazandırma düşüncesinde olan ihale makamları 10 Haziran 1999 tarihinde ortak görüşle Euro-Fiet ve CoESS tarafından

belirlenen şemayı referans olarak gösterebilirler. Ayrıntılar aşağıda belirtilen koşullarla açıklanmaktadır:

- a. Eleme Kriteri:** (belirlenmiş kriter, Avrupa hizmetler yönergesi tarafından tanımlanan eleme kriteri için bakınız tablo 6).
- b. Seçim Kriteri:** (belirlenmiş kriter, Avrupa hizmetler yönergesi tarafından tanımlanan seçim kriteri için bakınız tablo 6).
- c. Ödül Kriteri:** (belirlenmiş kriter, tam liste için bakınız tablo 6).

Ödüllendirme Kriterinin ayrıntıları

Ayrılan veya toplanılması gereken en azami puan.

Fiyat: (alınan toplam puanı belirtiniz)

Teknik Yeterlilik: (alınan toplam puanı belirtiniz).

Teknik yeterlilik puanı aşağıda belirtilen şekilde değerlendirilmeye alınacaktır:

Ayrılan veya toplanılması gereken puanları belirtiniz.

- a. Güvenlik Görevlileri (Kilit kalite ve ödüllendirme kriterini özetleyiniz)
- b. Proje Yönetimi (Kilit kalite ve ödüllendirme kriterini özetleyiniz)
- c. Proje Altyapısı (Kilit kalite ve ödüllendirme kriterini özetleyiniz)
- d. Şirket (Kilit kalite ve ödüllendirme kriterini özetleyiniz)

Tablo 6: İhale Başvuru ve Tekliflerinin Değerlendirilmesine İlişkin İşlemler

ELEME KRİTERİ

Başvuru sahibi aşağıda belirtilen koşulları yerine getirmekle yükümlüdür:

- Şirketin resmîyetine dair gerekli belgeler (Ticari Birlik kaydı, şirketin kuruluşu, ortakları v.b. konuları ispatlayan evrak),
- Şirketin kurumlar vergisini ödeyip ödemediğine dair belge,
- Şirketin vergi yasaları uyarınca tüm vergi yükümlülüklerini yerine getirdiğini ve ödemelerini yaptığını ispatlayan belge,

- Şirketin son üç yıllık kar ve zarar bilançoları,
- İhale şartnamesi uyarınca teklif edilen teknik ekipman kullanımının ülke ve Avrupa standartlarına uyup uymadığına dair belge.

SEÇİM KRİTERİ

Başvuruyu yapanlar aşağıda belirtilen koşulları yerine getirmekle yükümlüdürler:

a. Finansal ve ekonomik kapasitenin değerlendirilmesinde baz alınan koşullar:

- Son üç yıllık kar ve zarar bilançoları,
- Son üç mali yılda şirketin buna benzer ihaleler sonucunda elde etmiş olduğu toplam ciroyla ilgili rapor.

b. Teknik kapasitenin değerlendirilmesinde baz alınan koşullar:

- Destek kapasitesi dahil olmak üzere şirketin organizasyonel yapısı ve kapasitesi
- İş sürdürmekle yükümlü olan kişilerin aldığı eğitim ve deneyimleri.
- İhale için en önemli unsurlardan olan şirketin geçmişteki başarı kayıtları, yapısı ve hizmet destekleri.
- Şirketin, ihale şartnamesinde belirtilen gerekleri karşılayabilecek altyapıya sahip olup olmadığı,
- Son üç yıldaki ortalama senelik personel değişimi
- Şirketin güvenlik felsefesi / görüşü, insan kaynakları felsefesi, uygulamaları ve uygulama desteklerine ilişkin kalite kontrol sistemlerinin varlığı konusunda kanıt.

ÖDÜLENDİRME KRİTERİ

İhaleyi kazanmanın temelinde ekonomik olarak en avantajlı fiyatı vermek yatmaktadır; ek değerlendirmeler aşağıdaki unsurlara göre yapılmaktadır:

- Fiyat
- Proje uygulamalarını yerine getirecek olan elemanların yetenekleri ve deneyimleri.
- İnsan gücü, destek ve teknoloji kullanımı açısından hizmetin nasıl organize edileceği, sunulacağı ve destekleneceği bilgisi.
- Projenin hedeflerine uygunluk
- Projenin hedefleriyle bağlantılı olarak şirket tarafından sunulan kalite standartları ve şirketin geçmiş deneyimlerine ilişkin kayıtları.

Değerlendirmeler aşağıda belirtilen kalite kriterlerine göre yapılmaktadır:

Güvenlik görevlileri

- Sektördeki ve proje bazındaki deneyimleri.
- Temel yetenekler, ek eğitim ve kalifiye olma, projeye özel eğitim, tekrarlanan eğitim, diğer ilgili yetenekler ve kariyer fırsatları.

Proje Yönetimi / Uygulamaları

- Yönetim şekli hakkında projeye özgü bilgi sahibi olma ve proje yönetim takımının organizasyon yapısı ile yetenekleri.
- Cevap verebilme süresi açısından yönetim şekli hakkında projeye özgü bilgi sahibi olma ve proje yönetimi takımının organizasyon yapısı ile yetenekleri.
- Görev süresi çizelgesi yöntemi, destek kapasitesi, genel ve müşteriye özel prosedürler, müşteriyle temas.
- Teftişler, merkez ofis desteği ve diğer kriterler.

Proje altyapısı

- İletişim araçları ve sistemleri, IT donanım ve yazılım, uniformalar, silahlar, teçhizatlar ve köpekler.
- CCTV koruma kontrol sistemi, giriş kontrol sistemi, alarm kurulumu, merkezi görüntüleme sistemi ve diğer kriterler.

Şirket

- Organizasyon şeması, hizmetlerin çeşitliliği, sağlık ve güvenlik kaynakları, şirket prosedürleri, erken uyarı merkezi ile 24 saat gözetim desteği, ticari birlik/oda üyeliği.
- Güvenlik felsefesi ve geçmiş deneyimlere ilişkin kayıtlar.
- İnsan kaynakları yönetimi felsefesi ve uygulaması, çalışanların sayısı, işe giren ve çıkan elemanların sayısı, işe devamlılık.
- Sektör bazında referanslar, proje bazında referanslar, daha önceden kazanılan ihalelere ilişkin geçmiş deneyim.
- İlgili sertifika ve ödüller.

5. Adım: En İyi Hizmeti Verecek Güvenlik Şirketinin Tespiti İçin Puanlama Şeması

Eleme ve seçim kriterlerine uygun görülmeyen şirketlerin ihaleden çıkarılması sonucunda, ihale makamı geriye kalan teklifleri fiyat bazında değerlendirmeye devam edebilir. Değerlendirme, ihaleyi kazanma şartlarında bildirilen fiyat için ayrılan toplam puan bazında yapılmaktadır.

Fiyat Değerlendirmesi

En düşük puanı teklif etmiş olan firmaya fiyat için ayrılan puanların hepsi verilir. Diğer yüksek fiyatlı teklifler en düşük fiyatlı teklif bazında kıyaslamaya tabi tutulurlar. Fiyatı yüksek çıkan tekliflerden, en düşük teklifi veren firmaya verilen puanın yüzde oranlamasına göre puan indirimi uygulanır. Aşağıda verilen örnekte de görebileceğiniz gibi, fiyat puanlaması için 40 puan ayrılması ve fiyatlarda %10 artışın olması durumunda 40 puan üzerinden %10 puan indirim söz konusu olabilir.

ÖRNEK

Şirket	Fiyat	Puanlar
A	100,000-	40
B	110,000-	36
C	120,000-	33

Teknik Yeterlilik Puanlarının Değerlendirilmesi

2. ve 3'üncü adımlarda belirtildiği üzere ihaleyi açmış olan kurum teknik yeterlilik puanlaması açısından önceliklerini belirlediğinde, verilmiş olan tekliflerin hangilerinin bu kriterlere uyduğunun tespit edilmesi için tamamen tarafsız bir değerlendirme yapılmalıdır. Tarafsız olma konusunu temin etmek için, aşağıda belirtilen puanlama parametreleri kullanılmaktadır:

- geçerli değil
- uyumlu değil
- uyumlu sayılır
- uyumlu
- mükemmel

Tablo 6'da puanlama parametrelerimize ilişkin tanımlamalar yer almaktadır. "Geçerli değil" parametresi ihale açısından önem taşımayan ve ihaleyle ilgili görünmeyen kriterler için kullanılmaktadır.

Bir şirket değerlendirme sonucunda "mükemmel", diğeri ise "uyumlu sayılır" olarak değerlendiriliyorsa "uyumlu sayılır" parametresi ile değerlendirilen şirketin daha az puan aldığı açıkça anlaşılabilir. Her kriter için farklı ağırlıkta puanlama söz konusudur. Oranlar aşağıdaki gibidir:

Parametre	Ağırlık/Oran
"uyumlu değil"	%0
"uyumlu sayılır"	%50
"uyumlu"	%80
"mükemmel"	%100

Kilit kriterler (en yüksek puanlama verilen kriter) değerlendirilmesi sonucunda "mükemmel" olarak değerlendirilen güvenlik şirketi, teknik yeterlilik puanlamasında en yüksek puana sahip olacaktır.

Teknik yeterlilik puanları daha önceden alınmış olan fiyat puanlarına eklenince ortaya "en iyi hizmeti" sağlayan şirket çıkmaktadır.

Aşağıda gösterilen örnekte bu sistemin nasıl kullanıldığı ortaya konulmaktadır.

TABLO 6: Puanlama Kriterlerinin Tanımı

Geçerli değil	Bu kriter, her maddenin müşteriye uymadığını göz önünde bulundurmaktadır. Kriterlere göre teklifi veren şirket projeye uyum şartları açısından geçerli değildir ve bu yüzden puanlamaya tabi tutulmaz. Bir teklifin geçerli olmadığına karar verilmesi veya bu terimin kullanılması yeterli değildir. İhale bazında bu teklifin neden geçersiz olduğu kurum tarafından açıklanmalıdır. Eğer CCTV teknolojisi ihale şartnamesinde istenmiyorsa bu kriter ve teknoloji ihale bazında geçersiz sayılacaktır.
Uyumlu değil	İhaleyi açmış olan kurumun ihtiyaçlarını verilen teklifteki hiçbir madde karşılamıyorsa bu değerlendirme yapılır ve teklifin uyumlu olmadığına karar verilir. Belirli bir maddede hiçbir bilgi verilmemişse bu terim kullanılamaz.
Uyumlu sayılır	Teklifte verilen bilgi sonucunda, ihale şartlarına uygun olup olunmadığı konusunda yetersiz kalıyorsa tam bir değerlendirme yapılamaz ve uyumlu sayılır kararına varılır.
Uyumlu	İhale şartnamesine ihale teklifinde verilen tüm bilgiler uyuyorsa bu karara varılır.
Mükemmel	İhaleye verilen teklif ihale şartnamesinde yer alan ihtiyaçları karşılıyor hatta daha ileri düzeyde ihtiyaçları karşılamayı da vaat ediyorsa bu karara varılır.

ÖRNEK

İhale makamı puan dağılımlarını aşağıdaki gibi vermeyi kararlaştırmıştır:

Fiyat	40 puan
Teknik yeterlilik	60 puan

Teknik yeterlilik kategorileri

Güvenlik görevlileri	25
İhale yönetimi	15
İhale altyapısı	10
Şirket	10

Kalite ve ödülendirme kriteri (güv. gör.)	Toplam puan	Geçerli değil	Uyumlu değil	Uyumlu sayılır (%50)	Uyumlu (%80)	Mükemmel (%100)	Alınan ağırlıklı puanlar
Sektördeki deneyim	4				X		3.2
Projeye özel deneyim	2					X	2
Temel eğitim	4					X	4
Ek eğitim ve kalifiye olma	1			X			0.5
Projeye özel eğitim	2				X		1.6
Tekrarlanan eğitim	2			X			1
Diğer yetenekler	0	X					
Kariyer fırsatları	2			X			1
Eğitim ve seçim	3				X		2.4
Çalışanları Yerleştirme	3			X		2.4	
Maaş ve primler	1			X			0.5
Çalışma koşulları	1			X			0.5
Diğer kriterler	0	X					
Toplam	25						19.1

Kalite ve ödülendirme kriteri (güv. gör.)	Toplam puan	Geçerli değil	Uyumlu değil	Uyumlu sayılır (%50)	Uyumlu (%80)	Mükemmel (%100)	Alınan ağırlıklı puanlar
Yönetim takımının yapısı, yetenekleri ve organizasyonu	2				X		1.6
Proje takımının ihale bazındaki bilgileri	1				X		0.8
Proje yöneticisinin yetenekleri ve deneyimi	3					X	3
Proje yöneticisinin ihale bazındaki bilgileri	2					X	2

Erişilebilirlik	1				X		0.8
Cevap verme süresi	2				X		1.6
Görev çizelgesi	1				X		0.8
Destek kapasitesi	2			X			1
Genel ve özel prosedürler	0	X					
Raporlama	1			X			0.5
Müşteri ile temas	0	X					
Teftişler	0	X					
Merkez ofis desteği	0	X					
Diğer kriterler	0	X					
Toplam	15						12.1

Kalite ve ödülendirme kriteri (güv. gör.)	Toplam puan	Geçerli değil	Uyumlu değil	Uyumlu sayılır (%50)	Uyumlu (%80)	Mükemmel (%100)	Alınan ağırlıklı puanlar
İletişim araçları ve sistemleri	3					X	3
IT donanım ve yazılım	0	X					
Üniformalar	1				X		0.8
Silahlar	1				X		0.8
Teçhizat	1				X		0.8
Köpekler	2			X			1
CCTV sistemi	0	X					
Koruma kontrol sistemi	0	X					
Giriş kontrol sistemi	0	X					
Alarm kurulumu	2				X		1.6
Merkezi görüntüleme sistemi	0	X					
Diğer kriterler	0	X					
Toplam	10						7
Diğer kriterler	0	X					
Toplam	15						12.1

Kalite ve ödül- lendirme kriteri (güv. gör.)	Toplam puan	Geçerli değil	Uyumlu değil	Uyumlu sayılır (%50)	Uyumlu (%80)	Mükemmel (%100)	Alınan ağırlıklı puanlar
Organizasyon şeması	0	X					
Hizmet çeşitliliği	1			X			0.5
Sağlık ve güvenlik kaynakları	0	X					
Şirket prosedürleri	0	X					
24 saat gözetim desteği	1				X		0.8
Ticari Birlik üyeliği	0	X					
Güvenlik felsefesi	0	X					
Güvenlik geçmiş kayıtları	2					X	2
Kalite felsefesi, kayıt ve deneyim	0	X					
İnsan kaynakları felsefesi ve uygulama	0	X					
Eleman sayısı	1				X		0.8
Elemanların işe giriş-çıkışı	0	X					
Devamsızlık	0	X					
Gelir, kar ve zarar hesapları	1				X		0.8
Sektör bazlı referanslar	2					X	2
Projeye ilişkin referanslar	2					X	2
Proje konusunda geçmiş deneyimler	0	X					
Sertifikalar	0	X					
Ödüller	0	X					
Diğer kriterler	0	X					
Toplam	10						8.9